



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**EL TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
SAN JUAN DE LURIGANCHO 2023**

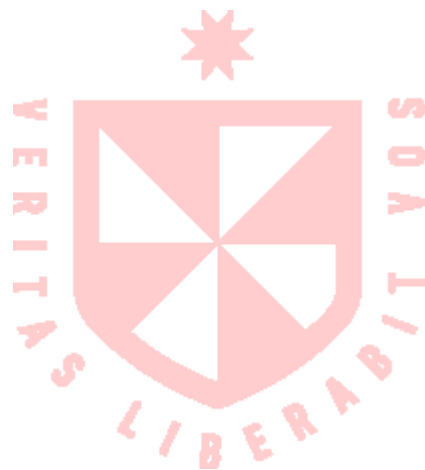
**PRESENTADO POR  
EMILY BERIÑHIA TEIXEIRA GOMERO  
GIANNINA MARIA ROVEGNO LANDA**

**ASESOR  
DR. RENAN JESUS QUISPE LLANOS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LINEA DE INVESTIGACION  
ADMINISTRACION PUBLICA**

**LIMA, PERÚ  
2024**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTIN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSTGRADO**

**EL TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN  
DE LURIGANCHO 2023**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**EMILY BERIÑHIA TEIXEIRA GOMERO  
GIANNINA MARIA ROVEGNO LANDA**

**ASESOR:**

**DR. RENAN JESUS QUISPE LLANOS**

**LINEA DE INVESTIGACION  
ADMINISTRACION PUBLICA**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este Trabajo de Investigación culminado con mucho esfuerzo, pero también con mucho amor a nuestra familia, a nuestros padres por su apoyo incondicional, valores, ejemplo, a nuestros esposos e hijos, por su comprensión y soporte, gracias a todos ellos por el gran amor que siempre nos demuestran, a todas y cada una de las personas que de alguna u otra manera, contribuyeron a que lográramos culminar con esta meta y que nos ha permitido crecer intelectualmente como profesionales y seres humanos.

Emily T. y Giannina R.

## **AGRADECIMIENTO**

El presente Trabajo de Investigación, se lo agradecemos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados por nosotras.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho posible, que el trabajo se realice con éxito, en especial a los pobladores y vecinos del Distrito de San Juan de Lurigancho, autoridades ediles, compañeros de trabajo que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A todas ellas, ¡muchas gracias!

Emily T. y Giannina R.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|   |      |
|---|------|
| DEDICATORIA .....   | ii   |
| AGRADECIMIENTO .....  | iii  |
| ÍNDICE DE CONTENIDO.....                                      | iv   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....  | vi   |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                                       | viii |
| RESUMEN .....   | ix   |
| ABSTRACT.....   | x    |
| RESUMEN DEL REPORTE DE SIMILITUD.....                         | xi   |
| INTRODUCCIÓN .....  | 1    |
| CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....                                | 6    |
| 1.1. Antecedentes de la investigación.....                    | 6    |
| 1.2. Bases teóricas .....                                     | 9    |
| 1.3. Definición de términos básicos.....                      | 22   |
| CAPÍTULO II. PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES..... | 24   |
| 2.1. Preguntas .....  | 24   |
| 2.2. Operacionalización de variables .....                    | 26   |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....            | 31   |
| 3.1. Diseño metodológico .....                                | 31   |
| 3.2. Diseño muestral .....                                    | 32   |
| 3.3. Técnicas de recolección de datos .....                   | 33   |

|   |    |
|---|----|
| 3.4. Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información | 35 |
| 3.5. Aspectos éticos  | 35 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR                                    | 37 |
| 4.1. Presentación y análisis de los resultados                                  | 37 |
| 4.1.1. Resultados descriptivos  | 37 |
| 4.1.2. Resultados inferenciales   | 49 |
| 4.2. Propuesta de valor   | 52 |
| CAPÍTULO V. DISCUSIÓN   | 59 |
| CONCLUSIONES  | 64 |
| RECOMENDACIONES   | 66 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN  | 68 |
| ANEXOS  | 76 |
| Anexo 01. Matriz de consistencia  | 77 |
| Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos                                  | 80 |
| Anexo 03. Validación de instrumentos  | 84 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalización de las variables.....  | 28 |
| Tabla 2 Resultados de la validación de expertos.....  | 34 |
| Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad: Trámite documentario .....  | 34 |
| Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad: Satisfacción del usuario .....  | 34 |
| Tabla 5 Baremación de la variable y dimensiones del trámite documentario ....                                       | 37 |
| Tabla 6 Baremación de la variable y dimensiones de la satisfacción del usuario<br>.....                             | 38 |
| Tabla 7 Nivel del trámite documentario .....  | 39 |
| Tabla 8 Nivel de la dimensión procedimientos y requisitos .....   | 40 |
| Tabla 9 Nivel de la dimensión tiempo de respuesta.....  | 41 |
| Tabla 10 Nivel de la dimensión atención al usuario .....  | 42 |
| Tabla 11 Nivel de la satisfacción del usuario .....   | 43 |
| Tabla 12 Nivel de la dimensión calidad funcional percibida .....  | 44 |
| Tabla 13 Nivel de la dimensión calidad técnica percibida .....  | 45 |
| Tabla 14 Nivel de la dimensión valor percibido.....   | 46 |
| Tabla 15 Nivel de la dimensión confianza .....  | 47 |
| Tabla 16 Nivel de la dimensión expectativa.....   | 48 |
| Tabla 17 Correlación entre las variables tramite documentario y satisfacción del<br>usuario .....                   | 49 |
| Tabla 18 Correlación entre la dimensión procedimientos y requisitos y la variable<br>satisfacción del usuario ..... | 50 |
| Tabla 19 Correlación entre la dimensión tiempo de respuesta y la variable<br>satisfacción del usuario .....         | 51 |



|   |    |
|---|----|
| Tabla 20 Correlación entre la dimensión atención al usuario y la variable |    |
| satisfacción del usuario.....   | 52 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Nivel del trámite documentario .....                    | 39 |
| Figura 2 Nivel de la dimensión procedimientos y requisitos.....  | 40 |
| Figura 3 Nivel de la dimensión tiempo de respuesta .....         | 41 |
| Figura 4 Nivel de la dimensión atención al usuario.....          | 42 |
| Figura 5 Nivel de satisfacción del usuario .....                 | 43 |
| Figura 6 Nivel de la dimensión calidad funcional percibida ..... | 44 |
| Figura 7 Nivel de la dimensión calidad técnica percibida.....    | 45 |
| Figura 8 Nivel de la dimensión valor percibido .....             | 46 |
| Figura 9 Nivel de la dimensión confianza .....                   | 47 |
| Figura 10 Nivel de la dimensión expectativa.....                 | 48 |

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo por objetivo determinar la relación entre el trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023. Metodológicamente fue cuantitativo, aplicado, no experimental, correlacional y transversal, la muestra se integró por 384 usuarios y se aplicó como instrumento un cuestionario. Los resultados reflejaron que el trámite documentario fue deficiente en un 56.5% y la satisfacción fue baja en un 60.2%, además, se evidenció que las dimensiones procedimientos y requisitos, tiempo de respuesta y, atención al usuario se relacionaron significativamente con la satisfacción al usuario con un p.valor de 0.000, además, el trámite documentario se relacionó significativamente con la satisfacción del usuario con un valor Rho de 0.675. Se concluye que el trámite documentario se relacionó significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, por tanto, los retrasos, errores o falta de claridad en la gestión de documentos pueden generar frustración y malestar entre los usuarios, afectando su percepción sobre la calidad del servicio y su disposición a interactuar nuevamente con la institución en el futuro; en este sentido, la eficiencia y la efectividad en la gestión documental no solo son aspectos operativos, sino también elementos clave para promover la satisfacción del usuario y fortalecer la imagen institucional.

**Palabras clave:** tramite documentario, satisfacción del usuario, procedimientos y requisitos, tiempo de respuesta, atención al usuario.

## ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between document processing and user satisfaction at the District Municipality of San Juan de Lurigancho in 2023. Methodologically, it was quantitative, applied, non-experimental, correlational, and cross-sectional. The sample consisted of 384 users, and a questionnaire was used as the instrument. The results reflected that document processing was deficient in 56.5% of cases, and satisfaction was low in 60.2% of cases. Furthermore, it was evidenced that the dimensions of procedures and requirements, response time, and user attention were significantly related to user satisfaction with a p-value of 0.000. Additionally, document processing was significantly related to user satisfaction with a Rho value of 0.675. It is concluded that document processing was significantly related to user satisfaction at the District Municipality of San Juan de Lurigancho. Therefore, delays, errors, or lack of clarity in document management can generate frustration and discomfort among users, affecting their perception of service quality and their willingness to interact again with the institution in the future. In this sense, efficiency and effectiveness in document management are not only operational aspects but also key elements to promote user satisfaction and strengthen institutional image.

**Keywords:** document processing, user satisfaction, procedures and requirements, response time, user attention.

## RESUMEN DEL REPORTE DE SIMILITUD

Similarity Report

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| PAPER NAME                                   | AUTHOR                         |
| %281%29 Turnitin- TI - Emily y Giannina.docx | EMILY BERIÑHIA TEIXEIRA GOMERO |

|             |                  |
|-------------|------------------|
| WORD COUNT  | CHARACTER COUNT  |
| 13600 Words | 76000 Characters |

|            |           |
|------------|-----------|
| PAGE COUNT | FILE SIZE |
| 70 Pages   | 163.8KB   |

|                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| SUBMISSION DATE             | REPORT DATE                 |
| Apr 15, 2024 10:55 AM GMT-5 | Apr 15, 2024 11:01 AM GMT-5 |

### ● 16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 13% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 10% Submitted Works database

### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Small Matches (Less than 9 words)

Summary

## INTRODUCCIÓN

El procedimiento de gestión documental en el entorno público según Lamsal & Gupta (2022), presenta diversos desafíos tanto en su manejo interno como en el servicio ofrecido a los ciudadanos, estos problemas se vinculan con el incumplimiento de plazos establecidos para la atención, lo que genera malestar entre los usuarios, lo cual, se debe a la alta frecuencia de ingreso de documentos al sistema, y un gran número de ellos no se atiende. A partir de lo señalado por Plesner et al. (2018), se hace imperativo, que las organizaciones adopten soluciones tecnológicas que les permitan administrar de manera eficiente toda la documentación generada, con el objetivo de optimizar la satisfacción de los ciudadanos a quienes sirven. Esta implementación de herramientas digitales para la gestión documental, contribuiría a agilizar los procesos internos y brindar un servicio más ágil y transparente a la población.

De acuerdo con Guillen (2023), en Cuba, una gran proporción de ciudadanos, cerca del 70%, percibe que la gestión de documentos a través de plataformas digitales gubernamentales, aún se encuentra en una fase de desarrollo y perfeccionamiento. Asimismo, el 65.7% de la población refiere hacer uso de los servicios y procedimientos en línea que ofrecen ciertas entidades estatales por medio de sus portales web. Sin embargo, aproximadamente el 45% de los ciudadanos manifiesta una satisfacción moderada con los trámites y servicios digitales disponibles. Es importante destacar que estas cifras revelan oportunidades de mejora en cuanto a la implementación de soluciones tecnológicas para la gestión documental y la prestación de servicios en línea por parte del gobierno. Una optimización en estos aspectos podría contribuir a incrementar los niveles de satisfacción ciudadana.

Mientras que en el Perú específicamente en Tacna, según Mamani et al. (2019) se llevó a cabo una iniciativa para mejorar la gestión documental, mediante la implementación de un sistema web basado en el framework Ext JS, lo cual resultó en una optimización del proceso en un 31.5%, reduciendo el tiempo de atención en 2.2 minutos y el tiempo requerido para generar un informe de seguimiento documentario en 62 segundos, ello incrementó en un 48.3% la satisfacción de los usuarios, en este sentido, los procesos de atención y gestión de documentos fueron mejorados y se obtuvo una mayor satisfacción.

Referente a la problemática local en la entidad municipal de San Juan de Lurigancho, enfrenta una preocupante situación relacionado a la satisfacción de sus usuarios, donde, existe un descontento generalizado entre la población, particularmente enfocado en el área de trámite documentario, tal insatisfacción no sólo se manifiesta a través de las quejas presentadas directamente en las oficinas del municipio, sino también en encuestas realizadas a nivel distrital y en las diversas opiniones en redes sociales y otros medios digitales. Los aspectos más destacados son los largos tiempos de espera durante los trámites, siendo una constante fuente de frustración, a esto se suma la falta de claridad en los procedimientos, lo que lleva a los mismos a enfrentarse a procesos confusos y, a menudo, redundantes.

Es palpable también que el sistema documental del municipio necesita una actualización, ya que los sistemas antiguos o desactualizados tienden a generar errores y demoras, la capacitación del personal es otra área de preocupación, ya que se ha detectado que no todos los funcionarios cuentan con la formación adecuada para asistir y guiar correctamente a los usuarios, por último, el municipio no ofrece suficientes canales alternativos de atención, como

soluciones digitales, y las instalaciones físicas muestran deficiencias en espacio y condiciones para una atención óptima. De no abordarse y solucionarse estas problemáticas con celeridad y eficacia, el futuro del municipio se presenta incierto, donde, la poca confianza de los ciudadanos, podría llevar a una disminución en la participación y compromiso ciudadano, en asuntos de interés público, además, si la satisfacción sigue en declive, no sería sorprendente ver protestas.

A partir de ello, se planteó como problema general ¿Cuál es la relación entre el trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023? En relación a ello, el objetivo general planteado, fue determinar, la relación entre el trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023. Mientras que, como objetivos específicos se propuso OE1: Determinar la relación entre los procedimientos y requisitos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023., OE2: Determinar la relación entre el tiempo de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023. Y, OE3: Determinar la relación entre la atención al usuario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023.

Por otro lado, este estudio de forma teórica, buscó profundizar en la comprensión de cómo los procesos de trámite documentario, dentro de una institución gubernamental específica, inciden en la satisfacción de los usuarios, por ende, se busca identificar y analizar las prácticas, los obstáculos y los elementos, que influyen en la experiencia del usuario al interactuar con los servicios de gestión documental en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho. Desde una



perspectiva social, los hallazgos del estudio, tienen el potencial de enriquecer estrategias, políticas y prácticas destinadas a la mejora de la administración documental, contribuyendo así, a una experiencia más positiva para los usuarios en entidades de naturaleza similar y ejerciendo un efecto beneficioso sobre la calidad de los servicios que el gobierno presta a la sociedad. En el ámbito metodológico, la investigación aspira a servir de modelo para futuros trabajos que exploren problemas análogos, ofreciéndose como un recurso para la comunidad académica y científica. Además, se tomó especial cuidado en la validación y fiabilidad de los instrumentos utilizados, con el objetivo de garantizar la imparcialidad y la precisión de los resultados obtenidos.

De igual forma, es relevante destacar que, para este estudio, se dispuso del conocimiento necesario y el equipo humano requerido, lo que posibilita llevar a cabo la investigación con los recursos necesarios a disposición. Entre las limitaciones presentadas, se encuentran aquellas relacionadas con la reticencia de los participantes del estudio referente a los instrumentos de medición. Otra limitación podría ser la implementación de la propuesta de valor planteada, que podría enfrentar obstáculos relacionados con la asignación de recursos económicos y humanos necesarios para llevar a cabo las capacitaciones y la implementación de los nuevos canales de atención. Asimismo, podría existir resistencia al cambio por parte de algunos miembros del personal, lo que dificultaría la adopción de los nuevos procedimientos y protocolos. En cuanto a las líneas futuras de investigación, sería valioso analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados por otras entidades públicas en la misma jurisdicción, con el fin de identificar buenas prácticas y áreas de mejora en la gestión pública local.

En cuanto a la construcción metodológica el estudio se cimentó en un enfoque cuantitativo, aplicado, no experimental, correlacional y transversal, se contó con la participación 1,240, 489 ciudadanos del distrito San Juan de Lurigancho como población, mientras que la muestra se integró por 384 usuarios siendo seleccionados de manera probabilística aleatorio simple, aplicándose como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. En el documento final, se inició con una sección introductoria que brindó una visión panorámica sobre el tema explorado. Posteriormente, el primer capítulo estableció el marco referencial de la investigación, incluyendo los antecedentes históricos, los fundamentos conceptuales y las definiciones de los términos claves. A continuación, el segundo capítulo detalló las interrogantes que guiaron el estudio y la operacionalización de las variables.

Luego, en el tercer capítulo describió la metodología utilizada en la investigación. El cuarto capítulo presentó el análisis de los datos recolectados y los hallazgos obtenidos. En el quinto capítulo, se realizó una discusión de los resultados, comparándolos con investigaciones previas. Finalmente, el documento concluyó con la presentación de las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, seguido de las referencias bibliográficas consultadas y los anexos correspondientes.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes de la investigación**

#### **1.1.1. Antecedentes internacionales**

Moteki (2023) en su investigación tuvo como objetivo, analizar la satisfacción del usuario con los servicios de mostrador de las oficinas municipales del Gobierno Metropolitano de Tokio. Metodológicamente el estudio fue desarrollado como no experimental, descriptivo, cuantitativo, se tuvo como muestra de 400 participantes y se aplicó una ficha documental para recopilar datos. Los resultados reflejaron que los usuarios se mostraron satisfechos con la gestión de las oficinas en un 95%, dado que, el servicio es fluido y les permite realizar sus actividades sin ningún problema, por ende, se muestran agradecidos. Se concluyó que la administración de las oficinas ha mantenido de manera exitosa un alto estándar en la realización de sus actividades, proporcionando una experiencia favorable para los clientes y desarrollando un enlace de confianza y contentamiento persistente con los servicios provistos. Este logro ha contribuido significativamente a la creación de un ambiente de trabajo eficiente y armonioso, donde las expectativas de los usuarios no solo se cumplen, sino que, frecuentemente, se superan, reforzando así la lealtad y la preferencia hacia los servicios ofrecidos.

Wang et al. (2019) en su investigación, tuvo como objetivo analizar la relación entre los trámites burocráticos y su impacto en la satisfacción ciudadana con las agencias de gobierno local: la influencia de las expectativas. Metodológicamente, el estudio fue desarrollado como no experimental, descriptivo, cuantitativo, se tuvo como muestra a 799 residentes y se aplicó una ficha documental para recopilar datos. Los resultados reflejaron que tanto la

calidad como los resultados de los trámites burocráticos, están significativamente relacionados con la satisfacción de los ciudadanos con un p.valor de 0.000. Se concluyó que la implementación de estrategias comunicacionales efectivas, orientadas a moldear y gestionar adecuadamente las expectativas de los ciudadanos, junto con el fortalecimiento de las experiencias brindadas durante los procesos administrativos, constituyen prácticas fundamentales que pueden contribuir significativamente al incremento de los niveles de satisfacción de la población. Estas acciones, enfocadas en mejorar la comunicación bidireccional y en optimizar la calidad de los servicios ofrecidos, generarían un impacto positivo en la percepción de los ciudadanos hacia las instituciones gubernamentales. A su vez, fomentarían un vínculo más sólido y una mayor confianza en la capacidad del Estado para atender las necesidades y requerimientos de la sociedad de manera eficiente y transparente.

### **1.1.2. Antecedentes nacionales**

Aguilar (2022) en su investigación tuvo como objetivo, analizar como la gestión documentaria de la municipalidad distrital de Cajamarca, se relaciona con la satisfacción de los usuarios. Metodológicamente el estudio fue desarrollado como no experimental, descriptivo, cuantitativo, se tuvo como muestra de 300 participantes y se aplicaron cuestionarios. Los resultados reflejaron que la gestión documental, fue alta en un 51.0% y la satisfacción fue alta en un 56%, además, no se comprobó que las variables se asociaran presentando una significancia mayor a 0.05. Se concluyó que, es crucial identificar con mayor precisión los elementos que inciden en la percepción de los usuarios, respecto a la gestión de documentos, lo cual permitirá la implementación de estrategias más efectivas para mejorar la calidad prestada a los usuarios.

Romero (2020) en su investigación, tuvo como objetivo, analizar como la gestión documentaria de la municipalidad distrital de San Sebastián se relaciona con la satisfacción de los usuarios. Metodológicamente el estudio fue desarrollado como no experimental, descriptivo, cuantitativo, se tuvo como muestra de 152 participantes y se aplicó una ficha documental para recopilar datos. Los resultados reflejaron que, la gestión documental presentó un impacto en la satisfacción de los usuarios con un p. valor de 0.000 y un Rho de 0.785, se evidenció que la tramitación suele ser burocrática en un 52% y la satisfacción fue regular en un 62%. Se concluyó que, adoptar un método de gestión documental más efectivo, podría influir de manera favorable en el contentamiento de los usuarios, elevando por ende la calidad de los servicios brindados por la organización correspondiente. Esta mejora en el manejo de documentos no solo facilitaría una mayor eficiencia operativa, sino que también, promovería una comunicación más clara y accesible entre la entidad y sus usuarios.

Muñoz (2020) en su investigación, tuvo como objetivo, analizar el impacto del trámite documentario de la municipalidad de la ciudad de Eten sobre la satisfacción. Metodológicamente el estudio fue desarrollado como no experimental, descriptivo, cuantitativo, se tuvo como muestra de 60 participantes y se aplicó cuestionarios. Los resultados reflejaron que la gestión documental fue baja en un 41.67% y la satisfacción fue baja en un 50,2%, además, se comprobó que la gestión de documentos, tuvo un impacto sobre la satisfacción que experimentaron los usuarios, con un p.valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de Pearson de 0.711. Se concluyó que, cuando los usuarios experimentan una gestión documental eficiente, se genera un efecto positivo en

su percepción de la institución, lo cual contribuye directamente a una mayor confianza en los servicios proporcionados, aumenta la satisfacción general y mejora su percepción sobre la calidad de atención recibida, además, una gestión documental más ágil y efectiva no solo beneficia a los usuarios, sino que también optimiza la productividad interna de la entidad.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Variable Independiente: Trámite documentario**

#### **Conceptualización del trámite documentario**

De acuerdo con Díaz y Pérez (2020) representa una serie de métodos y protocolos estructurados y coherentes, implementados para administrar, documentar, categorizar, repartir, conservar y supervisar los documentos dentro de una organización, mejorando así la productividad y la capacidad de respuesta de la entidad, ante las necesidades de información. En tanto, Bravo y Escudero (2019) implica el flujo de documentos desde su recepción, ya sea en formato físico o electrónico, hasta su archivo, conservación o disposición final, además, como expresaron Rivero et al. (2020) incluye diversas actividades como la recepción, registro, verificación, distribución, seguimiento, resolución y archivo de documentos. En su esencia, según Ledesma (2023) busca asegurar la integridad, disponibilidad, confidencialidad y trazabilidad de la documentación dentro de una organización, donde, según Reyes (2022) este procedimiento se fundamenta en normativas, políticas y procedimientos internos que regulan la gestión documental para garantizar su correcto manejo y flujo, evitando errores o incongruencias.

## **Importancia del trámite documentario**

Optimizar este procedimiento es crucial, ya que una administración eficaz y competente es esencial. Este avance no solo contribuye a la agilización de las operaciones cotidianas, sino que también fortalece la estructura organizacional, permitiendo una toma de decisiones más informada y una mejor alineación con los objetivos estratégicos de la institución, según Vidalón y Bustamante (2022) promueve la claridad y el cumplimiento de responsabilidades hacia la transparencia, e incluso fomenta una cultura de integridad y responsabilidad, esenciales para el crecimiento sostenido y la eficiencia operativa de cualquier organización, por ende, de acuerdo con Salas (2022) la optimización del sistema de gestión documental, facilita la recuperación rápida y exacta de la información, lo cual mejora sustancialmente la habilidad de las organizaciones para atender las demandas de información por parte de la ciudadanía y asegura una mayor transparencia en sus procedimientos. Esta mejora en el manejo y acceso a los documentos no solo agiliza la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, sino que también consolida, la confianza en las operaciones institucionales, reflejando un compromiso firme con la claridad y la apertura. Además, como expresaron Muñoz y Saltos (2022) la mejora en el trámite documentario, puede conducir a una mayor eficiencia operativa, por ende, según Vargas y Escudero (2021) una gestión documental más eficiente y estructurada, tiene el potencial de disminuir los periodos de procesamiento, previniendo demoras no requeridas, tanto en la decisión, como en la entrega de servicios. Este enfoque mejorado no solo agiliza las operaciones internas, sino que también contribuye a una mayor satisfacción del cliente al ofrecer respuestas y soluciones en un tiempo más breve, reforzando así la eficacia y la competitividad de la organización.

## **Teorías relacionadas al del trámite documentario**

La teoría de la administración pública, se enfoca en examinar y evaluar las técnicas, procedimientos y tácticas que utilizan las instituciones del gobierno para el manejo y la organización de documentos. Esta disciplina se centra en incrementar la eficacia organizacional, mediante la mejora de los procesos de manejo y acceso a la información, lo que resulta en una mayor claridad y rendimiento en la realización de sus tareas. También fomenta la renovación de los métodos administrativos, para responder adecuadamente a los avances tecnológicos y a las exigencias contemporáneas de la población, donde, de acuerdo con Fiala & Sovova (2019) esta teoría, tiene como objetivo fomentar la efectividad y la productividad en la realización de procedimientos y la provisión de servicios, mediante la mejora de los procesos de manejo de documentos. Además, enfatiza la importancia de la claridad y la responsabilidad como elementos clave, subrayando el imperativo de ofrecer un servicio público de alta calidad, que cumpla con los deseos y anticipaciones de la población. Este enfoque no solo busca responder de manera más eficiente a las demandas ciudadanas, sino también construir una base sólida de confianza y satisfacción entre la administración pública y la comunidad a la que sirve. Este sentido, según Hammerschmid et al. (2023) considera crucial implementar prácticas que agilicen la tramitación, aseguren la precisión y seguridad de los documentos, y mejoren la accesibilidad a la información por parte de los usuarios, asimismo, según Schafer (2018) se pone énfasis en la importancia de mantener altos estándares éticos en la gestión documental fomentando la confianza y la legitimidad de las instituciones.



## **Evaluación del trámite documentario**

En palabras de Villalobos et al. (2021) es un conjunto de procesos y procedimientos organizados y sistemáticos que se llevan a cabo para gestionar documentos en una entidad, empresa o institución, el cual abarca desde la recepción de documentos, ya sea en formato físico o electrónico, hasta su archivo, conservación o disposición final. Por tanto, la variable será analizada en función a los procedimientos y requisitos, tiempo de respuesta y la atención al usuario.

## **Dimensiones de trámite documentario**

**Procedimientos y requisitos.** Representan los pasos, normativas, y condiciones necesarias, para la correcta ejecución de un proceso documental, los cuales engloban las reglas, directrices, y formalidades que deben seguirse para la recepción, verificación, procesamiento, y entrega de documentos dentro de una institución o entidad. Además, detallan cómo se deben cumplir las solicitudes, qué información se necesita presentar, cuáles son los pasos a seguir, y qué protocolos (Villalobos et al., 2021). Sus indicadores se definen a continuación:

- **Nivel de claridad en los procedimientos y requisitos.** Este indicador evalúa la facilidad con la que los usuarios comprenden los procedimientos y requisitos necesarios para realizar trámites. Considera la precisión y la simplicidad de las instrucciones proporcionadas, facilitando el entendimiento claro de los pasos y condiciones que los usuarios deben seguir (Villalobos et al., 2021).
- **Nivel de transparencia en los procedimientos y requisitos.** Mide la apertura y la disponibilidad de la información relacionada con los

trámites. Un alto nivel de transparencia asegura que la información necesaria sea accesible y se presente de manera completa y clara, permitiendo a los usuarios tomar decisiones informadas y sentirse seguros sobre los requisitos y procedimientos (Villalobos et al., 2021).

**Tiempo de Respuesta.** Alude al lapso transcurrido desde que se presenta una solicitud o documento hasta que se proporciona una respuesta o se completa la gestión requerida, se considera crucial para evaluar la eficiencia y calidad de los procesos administrativos, por ende, implica el análisis de los plazos establecidos para la atención de trámites, la rapidez en la resolución de solicitudes, y la eficacia en la entrega de servicios al usuario. (Villalobos et al., 2021). Sus indicadores se precisan a continuación:

- **Nivel de rapidez en la respuesta del trámite.** Evalúa la velocidad con la que la entidad responde a las solicitudes de trámite, desde el momento de su presentación hasta la conclusión del proceso. Este indicador es crucial para medir la eficiencia operativa y la capacidad de la organización para manejar las demandas de manera ágil y efectiva (Villalobos et al., 2021).
- **Nivel de resolución de los trámites.** Considera la capacidad de la entidad para finalizar satisfactoriamente los trámites solicitados. Este indicador mide la efectividad en la resolución de las demandas presentadas, evaluando si los procedimientos se completan adecuadamente y cumplen con las expectativas de los usuarios (Villalobos et al., 2021).
- **Nivel de cumplimiento de plazos establecidos en los trámites.** Este indicador evalúa la adherencia de la entidad a los plazos

preestablecidos para la realización de los trámites. Refleja la puntualidad y la responsabilidad de la organización, siendo un aspecto fundamental para mantener la confianza y la satisfacción del usuario (Villalobos et al., 2021).

**Atención al usuario.** Comprende el conjunto de acciones, servicios, y consideraciones dirigidas a satisfacer las necesidades, consultas, y requerimientos de los usuarios que interactúan con los servicios de gestión documental, lo cual incluye proporcionar orientación, asesoramiento, y asistencia a los ciudadanos durante el proceso de trámites, así como la atención amable, respetuosa, y eficaz por parte del personal encargado (Villalobos et al., 2021). Sus indicadores se conceptualizan a continuación:

- **Nivel de actitud y disposición del personal.** Mide la calidad del servicio brindado por el personal encargado de los trámites, enfocándose en su cortesía, empatía y disposición para asistir a los usuarios. Este indicador es vital para evaluar cómo la actitud del personal afecta la percepción general de servicio y la satisfacción del usuario (Villalobos et al., 2021).
- **Nivel de disponibilidad de canales de atención al usuario.** Evalúa la diversidad y la facilidad de acceso a los diferentes canales de atención que ofrece la entidad para la realización de consultas o trámites. Este indicador subraya la importancia de tener múltiples vías de comunicación que se ajusten a las necesidades y preferencias de los usuarios, mejorando así su experiencia general (Villalobos et al., 2021).

## **Variable dependiente: Satisfacción del usuario**

### **Conceptualización de satisfacción del usuario**

De acuerdo con Alam & Islam (2023) representa la percepción global y el nivel de conformidad y cumplimiento de expectativas que experimenta un individuo al interactuar con un servicio, producto o proceso específico, proporcionado por una entidad o institución, además, como señalaron Amanullah et al. (2021) esta evaluación puede basarse en diversos aspectos, como la efectividad en la resolución de sus necesidades, la calidad del servicio recibido, la claridad y precisión de la información proporcionada, la accesibilidad y facilidad en la ejecución de trámites, así como en la atención y el trato recibido por parte del personal de la entidad. Según Desmar et al. (2022) no solo está relacionada con el cumplimiento de sus expectativas, sino también con la comparación entre sus percepciones previas y la experiencia real vivida, lo que puede influir en la fidelidad hacia la institución y en la posibilidad de recomendar. Así mismo, esta variable según Trætteberg & Fladmoe, (2020) es un factor determinante en la evaluación de la calidad de los servicios brindados por una organización o entidad.

### **Importancia de la satisfacción del usuario**

La relevancia de esta variable, según Mosimanegape et al. (2020) radica en su capacidad para reflejar la efectividad, eficiencia y calidad, de los servicios ofrecidos a los ciudadanos, por tanto, según Chen et al. (2020) es crucial, ya que no solo se trata de cumplir con las necesidades y expectativas de los ciudadanos, sino de, fortalecer la confianza en las instituciones públicas, por ello, de acuerdo con Puican (2021) cuando los usuarios experimentan altos niveles de satisfacción, se incrementa su confianza en los servicios gubernamentales, lo

que a su vez fomenta una relación más positiva entre la entidad y los ciudadanos. Lo anterior en palabras de Muda & Afrina (2019) contribuye a fortalecer la legitimidad y la credibilidad del gobierno, generando una imagen más favorable y una mayor aceptación por parte de la sociedad. Además, según Ike & Chinedu (2023) una alta satisfacción del usuario puede resultar en una retroalimentación positiva, incentivando una mayor participación cívica, mayor colaboración con las políticas públicas y una mejor percepción sobre la gestión gubernamental. Asimismo, esta variable según Shen et al. (2021) es un indicador clave para la mejora continua y la optimización de los procesos y servicios ofrecidos.

### **Teorías relacionadas a la satisfacción del usuario**

La teoría de la discrepancia de servicio-performance según Hu et al. (2022) se refiere a la diferencia entre las expectativas anticipadas y la percepción actual de la experiencia al utilizar un servicio o producto. Este concepto es esencial para comprender y mejorar la satisfacción del cliente, ya que identifica las áreas donde el servicio o producto, no cumple con lo que el usuario esperaba inicialmente, ya que se busca no solo retener a sus clientes, sino también para atraer nuevos mediante la optimización de sus ofertas y la mejora continua de la experiencia del usuario, además, según Chang & Wu, (2023) se plantea que la satisfacción del usuario, está estrechamente relacionada con la diferencia o discrepancia entre lo que el usuario espera y lo que finalmente experimenta, por ende, si la experiencia es favorable se genera una satisfacción positiva, ya que la realidad excede lo anticipado, en contraposición, si la experiencia no logra cumplir con las expectativas esto resulta en una insatisfacción, ya que la realidad se sitúa por debajo de lo que se esperaba. Por tanto, se resalta que la experiencia y su percepción según Day et al. (2021) está influenciada por esta

brecha entre las expectativas y la percepción de la experiencia vivida, donde el nivel de conformidad o descontento se origina en la comparación entre lo esperado y lo experimentado.

### **Evaluación de la satisfacción del usuario**

De acuerdo con Chávez y Revollo (2018) constituye ser fundamental ya que examina la percepción, el nivel de satisfacción de expectativas y la experiencia completa de una persona al utilizar un producto, servicio o proceso ofrecido por una compañía o institución. Por lo tanto, se considera una medida subjetiva, que manifiesta la valoración integral y el grado de satisfacción del usuario respecto a la calidad observada, la efectividad y el beneficio del servicio obtenido. Asimismo, no solo es esencial para la evaluación de la experiencia del usuario, sino que también, sirve como una herramienta clave para que las empresas e instituciones, comprendan mejor, cómo sus servicios o productos, impactan y cumplen con las necesidades y deseos de sus clientes, permitiéndoles realizar ajustes orientados a mejorar la satisfacción y fidelización del cliente. Esta variable será analizada de acuerdo a la calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, el valor percibido, confianza y, expectativa, mismas que se desglosan a continuación:

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

**Calidad funcional percibida.** Hace referencia al juicio personal que un cliente emite respecto a la efectividad, conveniencia y aptitud de un producto o servicio para satisfacer sus necesidades y expectativas particulares. Esta faceta de calidad, se enfoca, en cómo el cliente percibe la funcionalidad, simplicidad de manejo, y la habilidad del producto o servicio para cumplir con sus demandas, incluyendo también la comodidad y rendimiento percibido

durante la interacción con el mismo. También se resalta la importancia de ajustar continuamente la oferta para alinearla más estrechamente con las expectativas del usuario (Chávez y Revollo, 2018). Sus indicadores se definen a continuación:

- **Nivel de solución de quejas a los usuarios.** Este indicador evalúa cómo la entidad gestiona y resuelve eficazmente las quejas y problemas planteados por los usuarios. Mide la rapidez y eficacia de la respuesta institucional, asegurando que las reclamaciones sean atendidas de manera que restaure la satisfacción y confianza del usuario en el servicio proporcionado (Chávez y Revollo, 2018).
- **Nivel del servicio esperado.** Capta la percepción de los usuarios sobre si los servicios recibidos alcanzan o superan las expectativas previas de calidad y atención. Es un reflejo directo de la satisfacción general del usuario con la experiencia proporcionada, impactando en su lealtad y futuras interacciones. (Chávez y Revollo, 2018).

**Calidad técnica percibida.** Relacionado a la evaluación subjetiva que se realiza sobre los aspectos más técnicos y específicos, esta dimensión se vincula con la percepción del usuario acerca de la precisión, fiabilidad, robustez, desempeño y los atributos tangibles y técnicos que caracterizan al producto o servicio, por ende, se enfoca en aspectos como la durabilidad, la velocidad, la seguridad, la exactitud y otros atributos que no necesariamente están ligados a la experiencia directa de uso (Chávez y Revollo, 2018). Sus indicadores se precisan a continuación:

- **Nivel de mejoras en el servicio.** Mide la capacidad de la entidad para adaptar y mejorar continuamente sus servicios basándose en la retroalimentación y experiencias de los usuarios. Un alto nivel en este indicador sugiere una evolución positiva en la oferta de servicios que se traduce en mayor satisfacción y fidelización de los usuarios (Chávez y Revollo, 2018).
- **Nivel de calidad del servicio.** Este indicador examina la percepción de los usuarios sobre la excelencia y eficiencia del servicio ofrecido, abarcando factores como la rapidez, cortesía, accesibilidad, exactitud e integridad del servicio proporcionado, los cuales son esenciales para una experiencia del usuario positiva y completa (Chávez y Revollo, 2018).

**Valor percibido.** Se refiere a la evaluación subjetiva realizada por el usuario, sobre, la relación entre los beneficios obtenidos y los costos o sacrificios asociados al producto o servicio, este concepto implica la percepción del usuario sobre la utilidad, la importancia, la calidad y la satisfacción, que obtiene en comparación con lo que debe invertir, ya sea en términos monetarios, de tiempo o esfuerzo. Además, puede variar según las expectativas, experiencias anteriores y el contexto individual de cada usuario (Chávez y Revollo, 2018). Sus indicadores se muestran a continuación:

- **Nivel de seguridad percibida del servicio.** Refleja la confianza del usuario en la protección y seguridad que la entidad ofrece en términos de manejo y confidencialidad de la información personal. Este indicador es crucial para evaluar cómo la seguridad percibida influye



en la tranquilidad y satisfacción del usuario con el servicio (Chávez y Revollo, 2018).

- **Nivel de precios justos según el valor percibido.** Este indicador evalúa si los usuarios perciben que el costo de los servicios proporcionados es proporcional al valor recibido. Un equilibrio percibido entre coste y valor es fundamental para la satisfacción y retención de los usuarios (Chávez y Revollo, 2018).
- **Nivel de solución de problemas.** Mide la eficacia y la rapidez con la que la entidad aborda y resuelve cualquier dificultad surgida durante la prestación de sus servicios, siendo un factor determinante en cómo los usuarios evalúan la competencia y la calidad del servicio (Chávez y Revollo, 2018).

**Confianza.** Esta dimensión se refiere a la percepción subjetiva del usuario sobre, la credibilidad, la fiabilidad y la seguridad que tiene en un producto, servicio o entidad, además, se encuentra relacionada, con la sensación de seguridad y la creencia en la integridad, capacidad y honestidad de la empresa o institución, así como en la expectativa de que cumplirá con sus promesas y compromisos (Chávez y Revollo, 2018). Sus indicadores se definen a continuación:

- **Nivel de preocupación por el usuario.** Evalúa cuánto se preocupa la entidad por las necesidades y bienestar de los usuarios, reflejando la empatía y el compromiso del personal y la administración hacia su clientela (Chávez y Revollo, 2018).
- **Nivel de acciones que generan confianza.** Mide las iniciativas y políticas implementadas por la entidad para fomentar la confianza y

credibilidad, elementos esenciales para una relación duradera y positiva con los usuarios (Chávez y Revollo, 2018).

- **Nivel esperado del personal competente.** Este indicador valora la percepción de los usuarios sobre la habilidad, conocimiento y profesionalismo del personal con el que interactúan, siendo clave para cumplir con las expectativas y necesidades del servicio (Chávez y Revollo, 2018).

**Expectativa.** Se refiere a las creencias, anticipaciones o predicciones que tiene el usuario sobre lo que espera recibir o experimentar al interactuar con un producto o servicio, además, estas expectativas se basan en experiencias pasadas, la comunicación, recomendaciones, opiniones de terceros, y otros factores, que son fundamentales para la formación de la satisfacción del usuario (Chávez y Revollo, 2018). Sus indicadores se conceptualizan a continuación:

- **Nivel de atención personalizada.** Evalúa el nivel en que la organización brinda un servicio individualizado y ajustado a los requerimientos particulares de cada usuario, aspecto que impacta directamente en su satisfacción y percepción respecto al servicio obtenido. Es fundamental que las instituciones comprendan la importancia de ofrecer una atención adaptada a las necesidades únicas de sus usuarios, evitando enfoques estandarizados que puedan resultar impersonales o insuficientes (Chávez y Revollo, 2018).
- **Nivel de percepción del servicio.** Representa la evaluación integral que realiza el usuario sobre la experiencia vivida durante la interacción

con el servicio, abarcando todos los aspectos involucrados, desde la atención brindada, la calidad percibida, hasta la sensación de seguridad experimentada. Siendo importante que las organizaciones comprendan que la percepción general del servicio, no se construye a partir de un solo factor, sino que es el resultado de la combinación de múltiples elementos que conforman la experiencia completa del usuario. Por lo tanto, es imprescindible prestar atención a cada uno de estos componentes y buscar la excelencia en todos ellos, con el fin de garantizar una percepción positiva y satisfactoria por parte de los ciudadanos (Chávez y Revollo, 2018).

### **1.3. Definición de términos básicos**

**Atención personalizada.** Se refiere al enfoque individualizado y proactivo que una entidad ofrece a cada usuario, brindando un trato y asistencia adaptada a sus necesidades específicas, por ende, implica una interacción cercana y detallada, donde se prioriza la comprensión profunda de las demandas del usuario (Tagaki, et al., 2023).

**Calidad de servicio.** Es la percepción general sobre la excelencia, idoneidad y satisfacción derivada de la experiencia al interactuar con los servicios proporcionados por una entidad, ello, debe garantizar estándares que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios (Charry & Leiva, 2021).

**Confiabilidad.** Representa la confianza y credibilidad que los usuarios depositan en la entidad pública. Se refiere a la consistencia, la integridad y la seguridad percibida en los servicios ofrecidos, generando una sensación de tranquilidad y certeza en la calidad y el cumplimiento de las promesas institucionales (Tumiwa, et al., 2018).

**Digitalización pública.** Consiste en la adopción estratégica y efectiva de herramientas tecnológicas y plataformas digitales por parte de las instituciones gubernamentales para mejorar la accesibilidad, la eficiencia y la transparencia en la prestación de servicios públicos (Dragomyretska, et al., 2022).

**Eficiencia pública.** Representa la optimización y administración eficaz de los recursos y procedimientos por parte de las entidades públicas, con el objetivo de alcanzar resultados significativos, minimizando el consumo de insumos y maximizando la calidad de los servicios ofrecidos. Es crucial que los organismos estatales implementen estrategias y mecanismos que les permitan aprovechar de manera óptima los recursos disponibles, simplificando procesos, eliminando duplicidades y adoptando prácticas que promuevan la eficiencia en todas sus operaciones. Esto no solo contribuirá a una mejor gestión de los recursos, sino que también redundará en una mejora sustancial en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía, incrementando su satisfacción y fortaleciendo la confianza en las instituciones públicas (Stroińska, 2020)

**Imagen institucional.** Es la percepción global que tienen los ciudadanos sobre una entidad pública, incluyendo sus valores, su reputación, sus acciones y su compromiso con la sociedad, la cual se construye a partir de la experiencia del usuario, transparencia, responsabilidad social y coherencia en sus actuaciones, influyendo en la confianza hacia la institución (Barnes & Newton, 2022)

**Mejora continua.** Se refiere a la filosofía y práctica constante de revisión, ajuste y perfeccionamiento de procesos, políticas y servicios por parte de una entidad, buscando una evolución progresiva y constante que permita alcanzar niveles superiores de eficacia y satisfacción de los usuarios (Ali & Naeem, 2019).

**Resolución de problemas.** Es la capacidad de la institución para abordar y solucionar eficazmente las dificultades, inconvenientes o desafíos presentados por los usuarios en relación con los servicios públicos, ofreciendo respuestas oportunas y efectivas para satisfacer sus necesidades y resolver sus inquietudes de manera satisfactoria (Koskela, et al., 2019)

**Servicios públicos.** Se definen como los servicios, labores o intervenciones proporcionadas por organismos del estado destinadas a satisfacer los requerimientos y expectativas de la comunidad en sectores tales como la educación, la salud, la seguridad y el transporte, entre otros, con el objetivo de elevar el nivel de vida de la población y fomentar el bienestar colectivo. Igualmente, desempeñando un papel crucial en la garantía de acceso universal a servicios esenciales y en la promoción de la cohesión social (Nurung, et al., 2020)

**Transparencia.** Alude a la franqueza, transparencia y facilidad de acceso a la información ofrecida por los organismos del estado, asegurando que los datos, procedimientos y decisiones sean fácilmente disponibles y accesibles, fomentando así la confianza del público y la responsabilidad sobre las actividades del gobierno. Ello no solo fortalece la relación entre los ciudadanos y sus instituciones, sino que también promueve una cultura de responsabilidad y participación ciudadana, esencial para una gobernanza efectiva y democrática (Hofmann & Strobel, 2020).

## **CAPÍTULO II. PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### **2.1. Preguntas**

El Municipio Distrital de San Juan de Lurigancho enfrenta una grave situación de insatisfacción entre sus usuarios, especialmente en el área de trámite

documentario. Esta preocupación se refleja en quejas directas en las oficinas municipales, encuestas distritales y comentarios en redes sociales. Los principales problemas son los largos tiempos de espera y la falta de claridad en los procedimientos, lo que genera confusión y redundancia. El sistema documental necesita actualización para evitar errores y retrasos, y el personal carece de la formación adecuada para asistir a los usuarios. Además, faltan canales alternativos de atención y las instalaciones físicas tienen deficiencias. Si estas problemáticas no se abordan rápidamente, podría disminuir la participación ciudadana y surgir protestas debido al deterioro de la satisfacción del público. Debido a ello, se establecieron las sucesivas interrogaciones a estudiar

- ¿Cuál es el nivel de trámite documental en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023?
- ¿Cuál es la relación entre los procedimientos y requisitos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el tiempo de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la atención al usuario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023?

Las preguntas planteadas fueron desarrolladas para finalmente responder a la pregunta general siendo esta:

- ¿Cuál es la relación entre el trámite documental y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023?

## 2.2. Operacionalización de variables

**Variable independiente:** Trámite documentario

**Definición conceptual:** Según Villalobos et al. (2021) es un conjunto de procesos y procedimientos organizados y sistemáticos que se llevan a cabo para gestionar documentos en una entidad, empresa o institución, el cual abarca desde la recepción de documentos, ya sea en formato físico o electrónico, hasta su archivo.

**Definición operacional:** La variable será analizada en función de los procedimientos y requisitos, tiempo de respuesta y la atención al usuario

**Dimensiones:** Procedimientos y Requisitos, Tiempo de Respuesta, Atención al Usuario.

**Indicadores:** Nivel de claridad en los procedimientos y requisitos (%), Nivel de transparencia en los procedimientos y requisitos (%), Nivel de rapidez en la respuesta del trámite (%), Nivel de resolución de los trámites (%), Nivel de cumplimiento de plazos establecidos en los trámites (%), Nivel de actitud y disposición del personal (%), Nivel de disponibilidad de canales de atención al usuario (%).

**Variable dependiente:** Satisfacción del usuario

**Definición conceptual:** De acuerdo con Chávez y Revollo (2018) analiza la percepción, la medida en que se satisfacen las expectativas y el conjunto de experiencias de una persona al utilizar un producto, servicio o procedimiento ofertado por una corporación o institución. Por lo tanto, es una medida subjetiva que expresa la valoración integral y el grado de satisfacción del cliente respecto

a la calidad observada, la efectividad y el provecho obtenido del servicio. Este parámetro no solo es vital para entender la respuesta del usuario frente a lo ofrecido, sino que también sirve como un barómetro para las empresas en la mejora continua de sus servicios y productos, enfocándose en exceder las expectativas del cliente y enriquecer su experiencia global.

**Definición operacional:** Esta variable será analizada de acuerdo a la calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, el valor percibido, confianza y, expectativa.

**Dimensiones:** calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, el valor percibido, confianza y, expectativa.

**Indicadores:** Nivel de solución de quejas a los usuarios (%), Nivel del servicio esperado (%), Nivel de mejoras en el servicio (%), Nivel de calidad del servicio (%), Nivel de seguridad percibida del servicio (%), Nivel de precios justos según el valor percibido (%), Nivel de solución de problemas (%), Nivel de preocupación por el usuario (%), Nivel de acciones que generan confianza (%), Nivel del esperado del personal competente (%), Nivel de atención personalizada, Nivel de percepción del servicio (%).



**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables*

| <b>Variables</b>                              | <b>Definición conceptual</b>   | <b>Definición operacional</b>   | <b>Dimensiones</b>          | <b>Indicadores</b>   | <b>Nivel de rango</b>                 | <b>Escala de valores</b> | <b>Ítem</b>        | <b>Instrumento</b> |      |
|---|--|---|-----------------------------|--|---------------------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|------|
| Trámite documentario (Variable independiente) | En palabras de Villalobos et al. (2021) es un conjunto de procesos y procedimientos organizados y sistemáticos que se llevan a cabo para gestionar documentos en una entidad, empresa o institución, el cual abarca desde la | La variable será analizada en función de los procedimientos y requisitos, tiempo de respuesta y la atención al usuario. | Procedimientos y Requisitos | Nivel de claridad en los procedimientos y requisitos (%)         | Deficiente<br>3-7                     | Deficiente<br>10 - 23    | 1-3                | Cuestionario       |      |
|   |  |   |                             | Nivel de transparencia en los procedimientos y requisitos (%)    | Regular<br>8-12<br>Eficiente<br>13-15 |                          |                    |                    |      |
|   |  |   | Tiempo de Respuesta         | Nivel de rapidez en la respuesta del trámite (%)                 | Deficiente<br>3-7                     |                          | 4-6                |                    |      |
|   |  |   |                             | Nivel de resolución de los trámites. (%)                         | Regular<br>8-12                       |                          |                    |                    |      |
|   |  |   |                             | Nivel de cumplimiento de plazos establecidos en los trámites (%) | Eficiente<br>13-15                    |                          |                    |                    |      |
|   |  |   | Atención al Usuario         | Nivel de actitud y disposición del personal (%)                  | Deficiente<br>3-7                     |                          | Regular<br>24 – 37 |                    | 7-10 |

|   |   |   |                             |   |                                       |  |     |  |
|---|---|---|-----------------------------|---|---------------------------------------|--|-----|--|
|   | recepción de documentos, ya sea en formato físico o electrónico, hasta su archivo, conservación o disposición final.  |   |                             | Nivel de disponibilidad de canales de atención al usuario (%) | Regular<br>8-12<br>Eficiente<br>13-15 | Eficiente<br>38 – 50                               |     |  |
| Satisfacción del usuario (Variable dependiente) | De acuerdo con Chávez y Revollo (2018) es una medida crucial que evalúa la percepción, el grado de cumplimiento de expectativas y la experiencia general de un individuo al interactuar con un producto, servicio o | Esta variable será analizada de acuerdo a la calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, el valor percibido, confianza y, expectativa | Calidad funcional percibida | Nivel de solución de quejas a los usuarios (%)                | Bajo<br>2-5                           | Bajo<br>12-28<br>Regular<br>29-45<br>Alto<br>46-60 | 1-2 |  |
|   |   |   |                             | Nivel del servicio esperado (%)                               | Regular<br>6-9<br>Alto<br>10          |  |     |  |
|   |   |   | Calidad técnica percibida   | Nivel de mejoras en el servicio (%)                           | Bajo<br>2-5                           |  | 3-4 |  |
|   |   |   |                             | Nivel de calidad del servicio (%)                             | Regular<br>6-9<br>Alto<br>10          |  |     |  |
|   |   |   | Valor percibido             | Nivel de seguridad percibida del servicio (%)                 | Bajo<br>3-7                           |  | 5-7 |  |
|   |   |   |                             | Nivel de precios justos según el valor percibido (%)          | Regular<br>8-12                       |  |     |  |

|  |   |  |             |  |                              |  |  |       |
|--|---|--|-------------|--|------------------------------|--|--|-------|
|  | proceso proporcionado por una empresa o entidad, por ende, se trata de un indicador subjetivo que refleja la evaluación global y el nivel de contento que experimenta el usuario en relación con la calidad percibida, la eficacia y la utilidad del servicio recibido. |  |             | Nivel de solución de problemas (%)             | Alto<br>13-15                |  |  |       |
|  |   |  | Confianza   | Nivel de preocupación por el usuario (%)       | Bajo<br>2-5                  |  |  | 8-9   |
|  |   |  |             | Nivel de acciones que generan confianza (%)    | Regular<br>6-9<br>Alto<br>10 |  |  |       |
|  |   |  | Expectativa | Nivel del esperado del personal competente (%) | Bajo<br>2-5                  |  |  | 10-12 |
|  |   |  |             | Nivel de atención personalizada                | Regular<br>6-9<br>Alto<br>10 |  |  |       |
|  |   |  |             | Nivel de percepción del servicio (%)           |                              |  |  |       |

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Diseño metodológico

Se basó en un enfoque cuantitativo que tiene como objetivo, hallar resultados a través del análisis de datos numéricos, como se ha descrito en estudios previos (Hernández y Mendoza, 2018). En esta perspectiva, se emplearon teorías y marcos conceptuales para comprender la problemática investigada, utilizando técnicas estadísticas. El tipo de estudio adoptado se inclinó hacia una naturaleza aplicada, con el fin principal de abordar y resolver un problema específico (Baimyrzaeva, 2018). Para lograrlo, se siguió un proceso que involucra observación, revisión teórica y análisis numérico, por ello, siguiendo esta premisa, el enfoque aplicado en este estudio se enfocó en la búsqueda de teorías que respalden la variable de interés.

Este estudio utilizó un diseño metodológico no experimental de tipo correlacional y de naturaleza transversal, esta elección se ha tomado para examinar la variable de interés sin intervenir en los fenómenos observados y obtener una instantánea de los datos en un único punto en el tiempo, además, se adoptó un enfoque correlacional causal para buscar establecer relaciones entre las variables, en este contexto, el diseño fue transversal, lo que implicó que la recolección de datos se llevará a cabo en una única etapa durante el año (Ñaupas et al., 2018). De acuerdo con esta aproximación, el estudio partió de la observación y la recopilación de datos para caracterizar los eventos y determinar sus relaciones en un solo momento temporal, a partir de lo cual se generaron descripciones de la problemática.

### 3.2. Diseño muestral

#### 3.2.1. Población

Incluye a todos los componentes que cumplan con los criterios particulares del análisis, permitiendo llevar a cabo la recopilación de información necesaria para el estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Para fines investigativos la población se integró por 1,240, 489 ciudadanos del distrito San Juan de Lurigancho. Se empleó la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2pqN}{E^2(N - 1) + Z^2pq}$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 1240489$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 1240489}{0.0025 * 1240488 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1200009.236}{3124.68} = 384$$

Donde:

n representa el número de elementos en la muestra.

N indica el volumen total de individuos en la población.

Z corresponde al valor crítico obtenido de la distribución normal estándar, asociado con el grado de confianza seleccionado.

p se refiere a la proporción prevista de la característica de interés dentro de la población.

$q=1-p$  denota la proporción opuesta de la característica en la población. E

es el margen de error permitido o el error estándar que se busca.

### **3.2.2. Muestra y muestreo**

La muestra fue integrada por 384 ciudadanos que son usuarios del Municipio, en este sentido, se empleó un método de fórmula probabilística de poblaciones infinitas. El empleo de esta técnica de muestreo permitió establecer conclusiones más amplias y fiables basadas en la muestra recopilada, extrapolar hallazgos a la totalidad de la población de interés (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

La técnica utilizada para la recolección de los datos necesarios fue la encuesta, y se empleó un cuestionario como el instrumento principal para la obtención de dicha información. Esto jugó un papel esencial en la acumulación de datos, ya que el cuestionario fue diseñado con una secuencia de interrogantes cuidadosamente formuladas para captar datos exactos y concretos acerca del tema de estudio (Ñaupás, et al., 2018). El instrumento uno constó de 10 preguntas distribuidas según las dimensiones y el instrumento dos se compone de 12 preguntas según las dimensiones y ambos cuentan con una escala Likert.

En cuanto a la validez, fue analizada mediante juicio de expertos, por ende, un grupo de profesionales se encargó de analizar los instrumentos construidos a fin de determinar la idoneidad de los mismo. Como agregaron Ñaupás, et al. (2018) este análisis busca confirmar que los instrumentos son coherentes con el desarrollo teórico de investigación.

**Tabla 2**  
*Resultados de la validación de expertos*

| Variable         | N | Especialidad | Promedio de validez | Opinión del experto |
|------------------|---|--------------|---------------------|---------------------|
| Trámite          | 1 | Metodólogo   | 50                  | Aplicable           |
| documentario     | 2 | Especialista | 50                  | Aplicable           |
|                  | 3 | Especialista | 50                  | Aplicable           |
| Satisfacción del | 1 | Metodólogo   | 50                  | Aplicable           |
| usuario          | 2 | Especialista | 50                  | Aplicable           |
|                  | 3 | Especialista | 50                  | Aplicable           |

Por otro lado, la confiabilidad fue analizada mediante el Alfa de Cronbach, donde se busca determinar que las mediciones sean confiables sin importar que transcurra el tiempo (Hernández y Mendoza, 2018) En este sentido, se buscó determinar que los instrumentos sean seguros y arrojen resultados similares.

**Tabla 3**  
*Estadísticas de fiabilidad: Trámite documentario*

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de Elementos |
| 0.922            | 10             |

**Tabla 4**  
*Estadísticas de fiabilidad: Satisfacción del usuario*

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de Elementos |
| 0.926            | 12             |

De acuerdo a las tablas 3 y 4 se aprecia el análisis de fiabilidad en relación al cuestionario de tramite documentario y la satisfacción del usuario, donde ambas herramientas obtuvieron un alfa de 0.922. y 0.926, lo cual refleja un nivel alto de fiabilidad.

### **3.4. Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información**

Para comenzar la recolección y análisis de la información, se inició con una petición oficial a la autoridad local para obtener su consentimiento para efectuar la investigación. A los participantes se les entregó un documento minucioso que contenía un consentimiento informado, y se les explicó el procedimiento para llenar los formularios requeridos. Tras finalizar esta etapa, se creó un registro de datos en un archivo de Excel, clasificando las respuestas según diversas dimensiones e indicadores para simplificar el análisis descriptivo de las variables. Luego, los datos se importaron al programa de análisis estadístico SPSS 26 para efectuar una prueba de normalidad y, a continuación, se aplicó la prueba de correlación adecuada, que en este estudio fue Rho de Spearman, para el examen de la información obtenida. Finalmente, se elaboró el informe final de la investigación.

Además, como parte del análisis descriptivo se hizo un proceso de baremación, es decir si bien son 5 opciones de respuesta en los cuestionarios, se hizo un ordenamiento en 3 categorías o niveles, con la intención de brindar una explicación mucho más clara de la situación de las variables. Este proceso es para agrupar los puntajes obtenidos de los cuestionarios, es decir para cada criterio o nivel, se evalúan las alternativas, se suman los puntajes y se clasifican. Determinándose los rangos con los que es posible interpretar las variables (Rodríguez et al., 2021).

### **3.5. Aspectos éticos**

El desarrollo de esta investigación siguió un conjunto de valores éticos fundamentales para preservar la autenticidad y la veracidad del estudio, por ello, se priorizó el respeto hacia los derechos de autor, al incorporar de manera adecuada, las ideas de otros autores mediante citas precisas, asegurando imparcialidad y



respeto hacia los participantes, evitando cualquier tipo de discriminación. Además, se hizo hincapié en obtener el consentimiento pleno de los participantes y se mantuvo la confidencialidad de los datos recopilados, utilizándolos únicamente con fines investigativos.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

### 4.1. Presentación y análisis de los resultados

#### 4.1.1. Resultados descriptivos

Para el análisis de los dos primeros objetivos específicos planteados, se comienza estableciendo criterios para clasificar las diferentes dimensiones y variables, lo cual implica categorizar las dimensiones presentes en el cuestionario, ya que están orientadas hacia los elementos individuales, donde, estos criterios se crean con el propósito de desarrollar otra escala, la cual comúnmente consta de tres divisiones. Las divisiones se crean mediante la utilización de rangos y la extensión de las puntuaciones, lo que permite establecer los intervalos correspondientes a cada nivel (Torano, 2023). Es importante destacar que la clasificación no altera la estructura ni las puntuaciones obtenidas a partir de las respuestas de los participantes. A continuación, se presenta la baremación de las variables:

La categorización derivada de la evaluación mediante baremos de los datos recopilados en los cuestionarios, posibilita una comprensión más precisa de cada dimensión y variable, por ende, se establecen tres niveles: deficiente, regular y eficiente.

#### **Tabla 5**

*Baremación de la variable y dimensiones del trámite documentario*

| <b>Categoría</b> | <b>Procedimientos y Requisitos</b> | <b>Tiempo de Respuesta</b> | <b>Atención al Usuario</b> | <b>Trámite documentario</b> |
|------------------|------------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Deficiente       | De 3 a 7                           | De 3 a 7                   | De 3 a 7                   | De 10 a 23                  |
| Regular          | De 8 a 12                          | De 8 a 12                  | De 8 a 12                  | De 24 a 37                  |
| Alto             | De 13 a 15                         | De 13 a 15                 | De 13 a 15                 | De 38 a 50                  |

*Nota.* Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario

La categorización derivada de la evaluación mediante baremos de los datos recopilados en los cuestionarios, posibilita una comprensión más precisa de cada dimensión y variable, por ende, se establecen tres niveles: bajo, medio y alto.

**Tabla 6**

*Baremación de la variable y dimensiones de la satisfacción del usuario*

| <b>Categoría</b> | <b>Calidad funcional percibida</b> | <b>Calidad técnica percibida</b> | <b>Valor percibido</b> | <b>Confianza</b> | <b>Expectativa</b> | <b>Satisfacción del usuario</b> |
|------------------|------------------------------------|----------------------------------|------------------------|------------------|--------------------|---------------------------------|
| Bajo             | De 2 a 5                           | De 2 a 5                         | De 3 a 7               | De 2 a 5         | De 2 a 5           | De 12 a 28                      |
| Regular          | De 6 a 9                           | De 6 a 9                         | De 8 a 12              | De 6 a 9         | De 6 a 9           | De 29 a 45                      |
| Alto             | 10                                 | 10                               | De 13 a 15             | 10               | 10                 | De 46 a 60                      |

#### **4.1.1.1. Resultados de la variable trámite documentario**

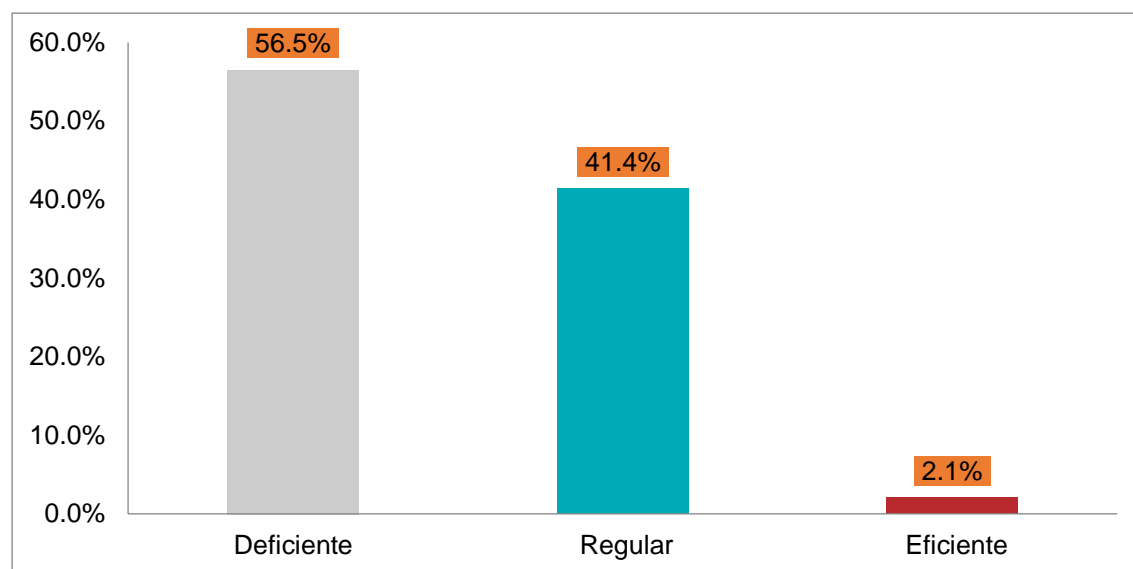
Según la tabla 7 y figura 1 se aprecia que el trámite documentario fue mayoritariamente deficiente en un 56.5%, seguido en un nivel regular en un 41.4% y eficiente en un 2.1%, debido a que, los usuarios consideraron que los procedimientos y requisitos para realizar trámites en la municipalidad no resultan claros, por ende, no les resulta comprensible que requieren y como deben gestionar sus trámites, aunado a ello, consideran que no cuentan con canales que brinden una atención personalizada y que realmente se interese por sus necesidades o dudas.

**Tabla 7**  
*Nivel del trámite documentario*

| Calificación | Rango |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------|-------|------------|------------|
|              | Desde | Hasta |            |            |
| Deficiente   | 10    | 23    | 217        | 56.5%      |
| Regular      | 24    | 37    | 159        | 41.4%      |
| Eficiente    | 38    | 50    | 8          | 2.1%       |
| Total        |       |       | 384        | 100.0%     |

*Nota.* Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario

**Figura 1**  
*Nivel del trámite documentario*

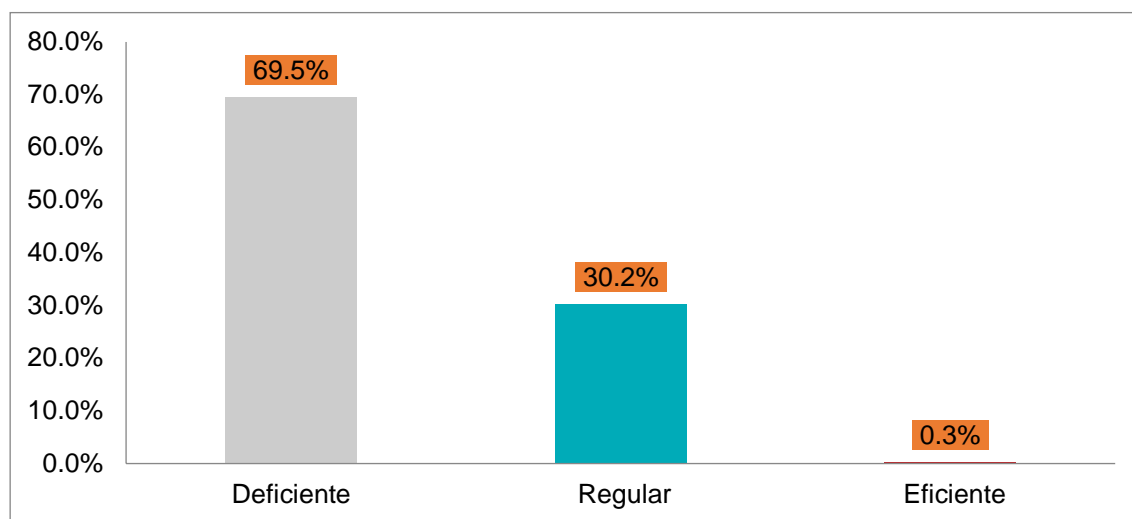


Según la tabla 8 y figura 2 se aprecia que la dimensión procedimientos y requisitos fue mayoritariamente deficiente en un 69.5%, seguido en un nivel regular en un 30.2% y eficiente en un 0.3%, debido a que, los usuarios consideraron que no son comprensibles los requisitos para gestionar sus trámites, además, no se les proporciona información adecuada y propicia acerca de cada uno de los procedimientos necesarios, generando malestar y confusiones en los mismos.

**Tabla 8**  
*Nivel de la dimensión procedimientos y requisitos*

| Calificación | Rango |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------|-------|------------|------------|
|              | Desde | Hasta |            |            |
| Deficiente   | 3     | 7     | 267        | 69.5%      |
| Regular      | 8     | 12    | 116        | 30.2%      |
| Eficiente    | 13    | 15    | 1          | 0.3%       |
| Total        |       |       | 384        | 100.0%     |

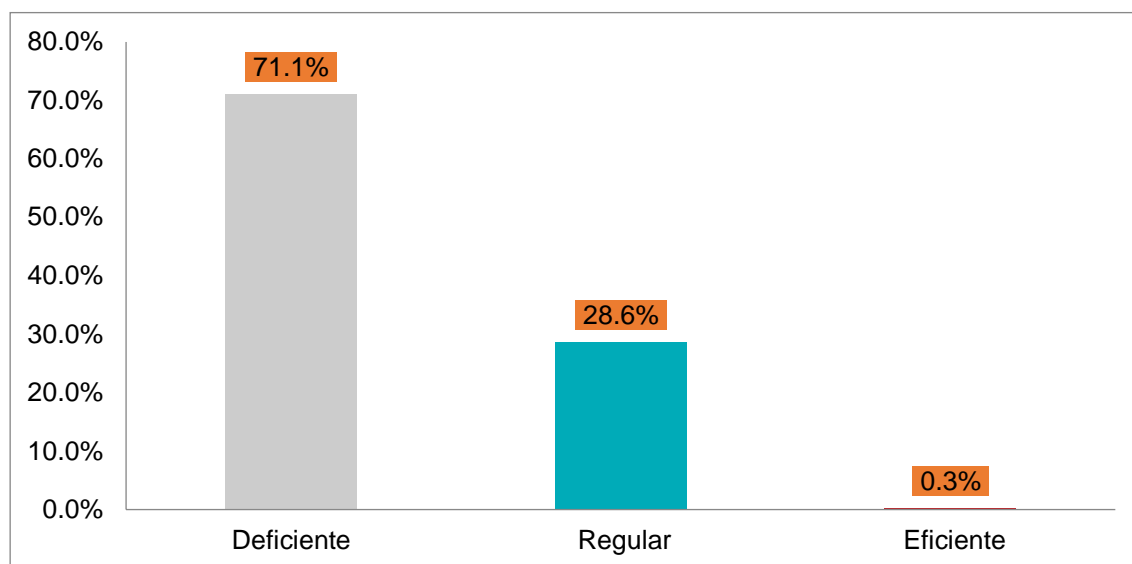
**Figura 2**  
*Nivel de la dimensión procedimientos y requisitos*



Según la tabla 9 y figura 3 se aprecia que la dimensión tiempo de respuesta fue mayoritariamente deficiente en un 71.1%, seguido en un nivel regular en un 28.6% y eficiente en un 0.3%, debido a que, los usuarios consideraron que consideran que el tiempo de respuesta experimentado al momento de realizar un trámite suele ser larga, además, no se encuentran conformes con las formas de proceder en la municipalidad, puesto que los plazos establecidos suelen ser extenuantes para ellos por lo extenso de los mismos.

**Tabla 9***Nivel de la dimensión tiempo de respuesta*

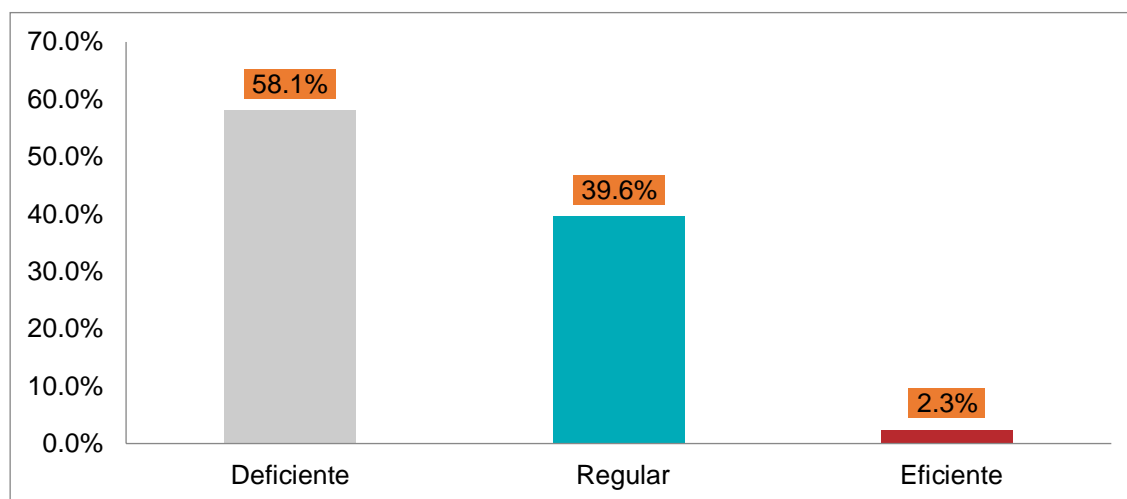
| Calificación | Rango |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------|-------|------------|------------|
|              | Desde | Hasta |            |            |
| Deficiente   | 3     | 7     | 273        | 71.1%      |
| Regular      | 8     | 12    | 110        | 28.6%      |
| Eficiente    | 13    | 15    | 1          | 0.3%       |
| Total        |       |       | 384        | 100.0%     |

**Figura 3***Nivel de la dimensión tiempo de respuesta*

Según la tabla 10 y figura 4 se aprecia que la dimensión atención al usuario fue mayoritariamente deficiente en un 58.1%, seguido en un nivel regular en un 39.6% y eficiente en un 2.3%, debido a que, los usuarios consideraron que los canales de comunicación y atención al usuario no cubren completamente sus necesidades, el proceso de atención suele demorar y no es personalizado, por ende, están inconformes con la atención recibida.

**Tabla 10***Nivel de la dimensión atención al usuario*

| Calificación | Rango |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------|-------|------------|------------|
|              | Desde | Hasta |            |            |
| Deficiente   | 4     | 9     | 223        | 58.1%      |
| Regular      | 10    | 15    | 152        | 39.6%      |
| Eficiente    | 16    | 20    | 9          | 2.3%       |
| Total        |       |       | 384        | 100.0%     |

**Figura 4***Nivel de la dimensión atención al usuario*

*Nota.* Conforme a los datos obtenidos en el cuestionario

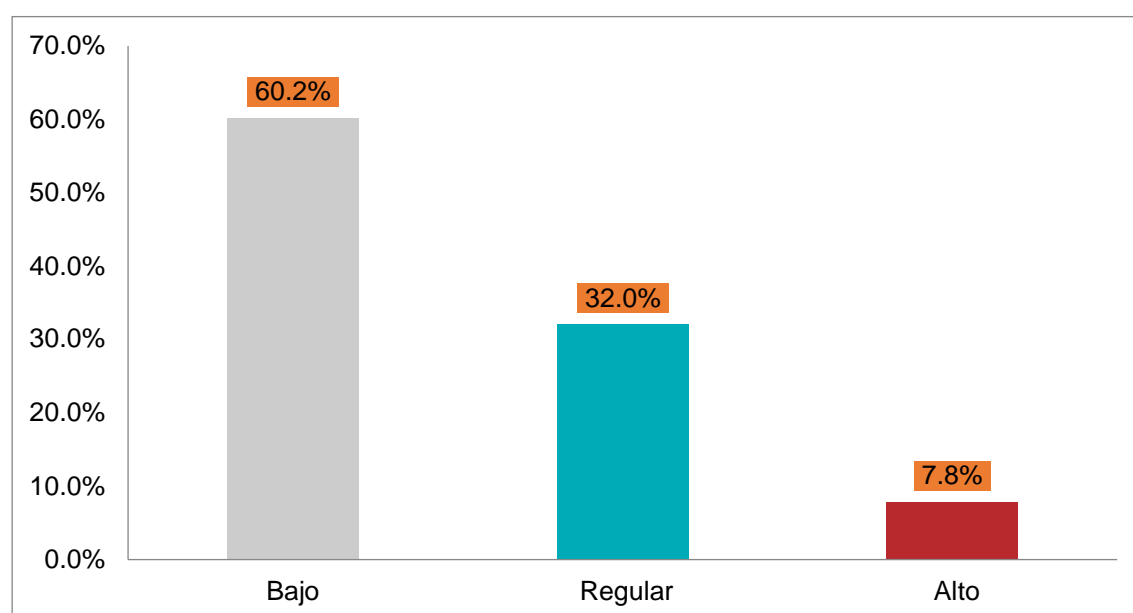
#### **4.1.1.2. Resultados de la variable satisfacción del usuario**

Según la tabla 11 y figura 5 se aprecia que la variable satisfacción del usuario fue mayoritariamente bajo en un 60.2%, seguido en un nivel regular en un 32.0% y eficiente en un 7.8%, debido a que, los usuarios consideraron que sus quejas o preocupaciones no son resueltas, por ende, el servicio que esperan recibir no cumple con sus expectativas, aunado a ello, resaltan que no existe un proceso para mejorar, lo que conlleva a que no se sientan seguros con los servicios o la atención recibida en la municipalidad.

**Tabla 11**  
*Nivel de la satisfacción del usuario*

| Calificación | Rango |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------|-------|------------|------------|
|              | Desde | Hasta |            |            |
| Bajo         | 12    | 28    | 231        | 60.2%      |
| Regular      | 29    | 45    | 123        | 32.0%      |
| Alto         | 46    | 60    | 30         | 7.8%       |
| Total        |       |       | 384        | 100.0%     |

**Figura 5**  
*Nivel de satisfacción del usuario*



Según la tabla 12 y figura 6 se aprecia que la dimensión calidad funcional percibida fue mayoritariamente bajo en un 59.4%, seguido en un nivel regular en un 38.5% y eficiente en un 2.1%, debido a que, los usuarios consideraron que no reciben el servicio que esperarían y muy rara vez sus quejas y preocupaciones eran atendidas. Además, la insuficiencia en la comunicación y la accesibilidad de la información relevante podrían estar contribuyendo a esta percepción, dejando a los usuarios con una sensación de frustración y descontento. Otro factor relevante

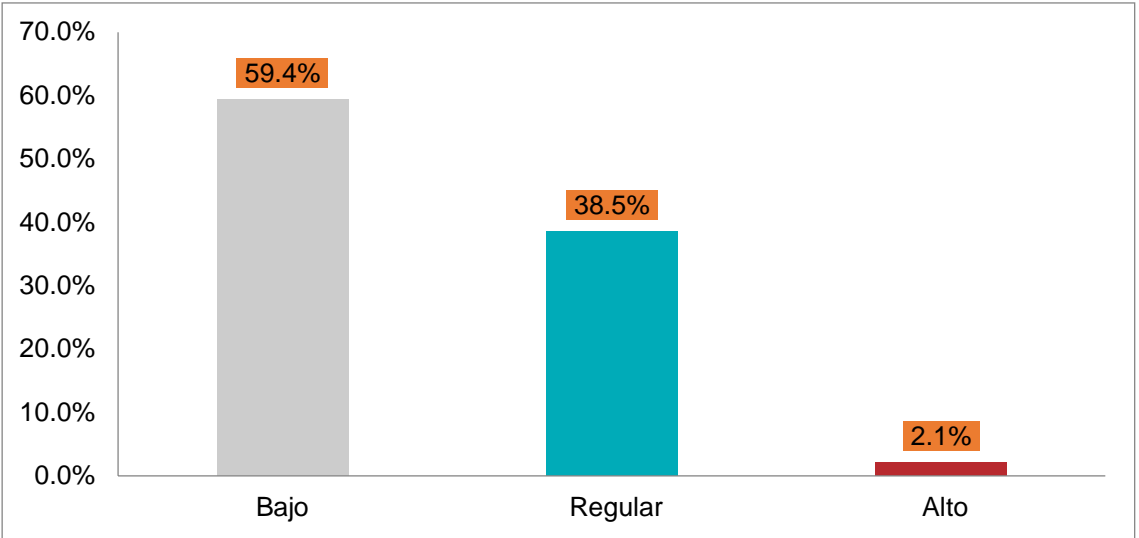


podría ser la falta de adaptación de los servicios a las necesidades cambiantes de la población, lo que indica una posible desconexión entre la entidad y la comunidad a la que sirve. Este desajuste entre las expectativas de los usuarios y la realidad de los servicios recibidos resalta una brecha significativa en la calidad funcional ofrecida por la entidad municipal, reflejada en el porcentaje observado.

**Tabla 12**  
*Nivel de la dimensión calidad funcional percibida*

| Calificación | Rango |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------|-------|------------|------------|
|              | Desde | Hasta |            |            |
| Bajo         | 2     | 4     | 228        | 59.4%      |
| Regular      | 5     | 8     | 148        | 38.5%      |
| Alto         | 9     | 10    | 8          | 2.1%       |
| Total        |       |       | 384        | 100.0%     |

**Figura 6**  
*Nivel de la dimensión calidad funcional percibida*



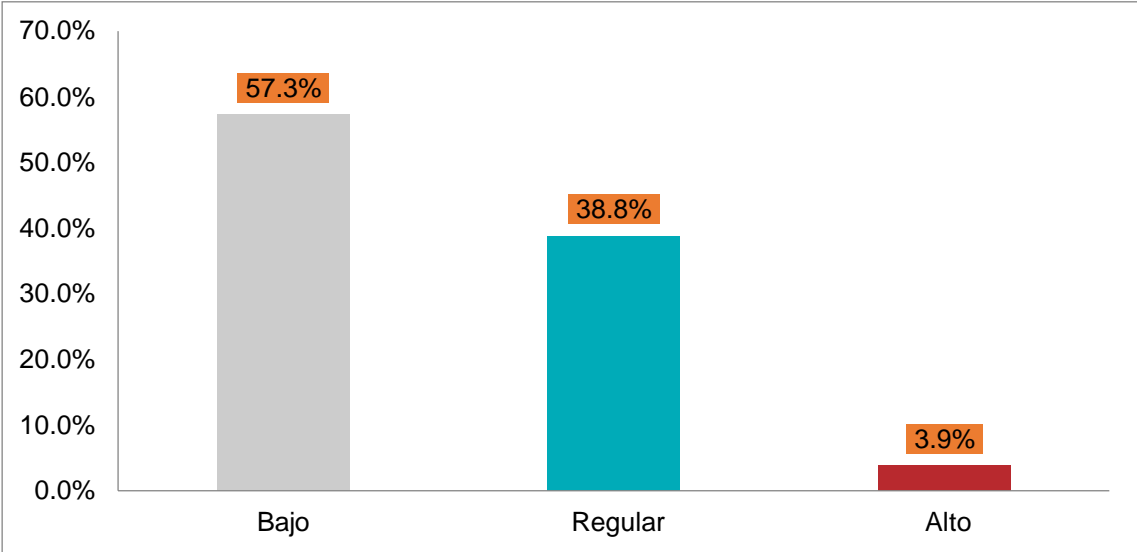
Según la tabla 13 y figura 7 se aprecia que la dimensión calidad técnica percibida fue mayoritariamente bajo en un 57.3%, seguido en un nivel regular en un 38.8% y eficiente en un 3.9%, debido a que, los usuarios consideraron que no se encuentran

satisfechos con los servicios y la atención que reciben en la municipalidad. Este desajuste puede atribuirse a varios factores críticos inherentes al funcionamiento y a la oferta de servicios de la entidad. Primero, en la infraestructura tecnológica y en la capacitación del personal encargado de implementar los servicios técnicos, lo que resulta en una experiencia de usuario insatisfactoria. Otro aspecto relevante podría ser la falta de adaptabilidad de los servicios técnicos a las necesidades cambiantes y diversificadas de los usuarios, lo que conduce a una percepción de inadecuación y falta de actualización en las soluciones ofrecidas.

**Tabla 13**  
*Nivel de la dimensión calidad técnica percibida*

| Calificación | Rango |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------|-------|------------|------------|
|              | Desde | Hasta |            |            |
| Bajo         | 2     | 4     | 220        | 57.3%      |
| Regular      | 5     | 8     | 149        | 38.8%      |
| Alto         | 9     | 10    | 15         | 3.9%       |
| Total        |       |       | 384        | 100.0%     |

**Figura 7**  
*Nivel de la dimensión calidad técnica percibida*

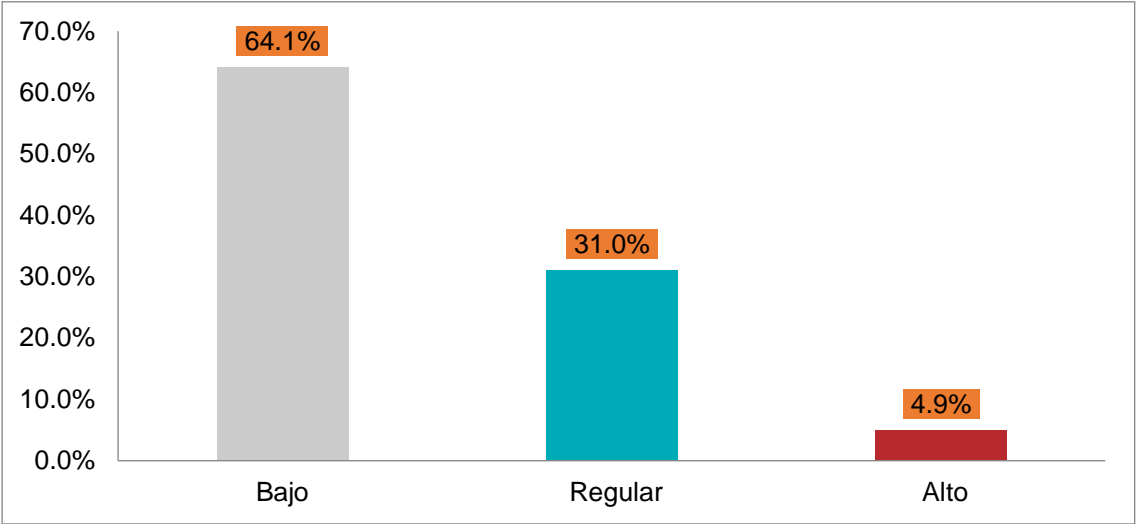


Según la tabla 14 y figura 8 se aprecia que la dimensión valor percibido fue mayoritariamente bajo en un 64.1%, seguido en un nivel regular en un 31.0% y eficiente en un 4.9%, debido a que, los usuarios consideraron que no confían en los servicios que ofrece la municipalidad, porque rara vez resuelven de manera efectiva los problemas que como usuarios puedan llegar a experimentar. Además, la falta de eficiencia, accesibilidad o relevancia de los servicios en relación con las necesidades específicas de los usuarios también podría contribuir a esta percepción. Estos resultados destacan una desconexión entre las expectativas de los usuarios y la realidad de los servicios brindados, reflejando la necesidad crítica de revisar y mejorar cómo se percibe el valor de los servicios municipales.

**Tabla 14**  
*Nivel de la dimensión valor percibido*

| Calificación | Rango |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------|-------|------------|------------|
|              | Desde | Hasta |            |            |
| Bajo         | 3     | 7     | 246        | 64.1%      |
| Regular      | 8     | 12    | 119        | 31.0%      |
| Alto         | 13    | 15    | 19         | 4.9%       |
| Total        |       |       | 384        | 100.0%     |

**Figura 8**  
*Nivel de la dimensión valor percibido*

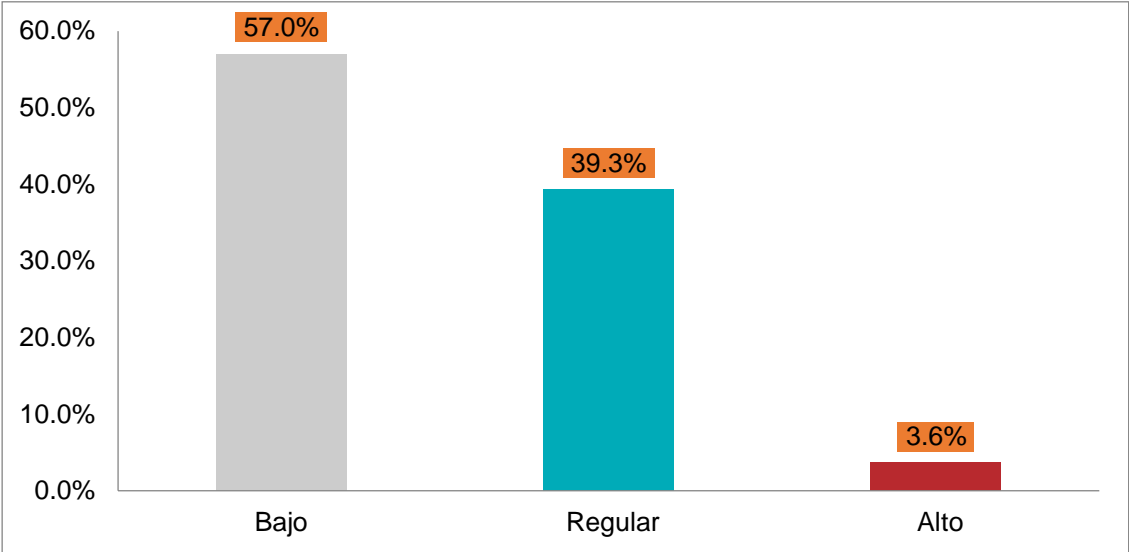


Según la tabla 15 y figura 9 se aprecia que la dimensión confianza fue mayoritariamente bajo en un 57.0%, seguido en un nivel regular en un 39.3% y eficiente en un 3.6%, debido a que, los usuarios consideraron que no sienten que la municipalidad se preocupe por sus necesidades como usuario y no se encuentran conformes con las acciones que están realizando. Acompañado de una falta de transparencia en la comunicación y en el manejo de los procedimientos administrativos, lo que deja a los usuarios con dudas sobre la integridad y la eficacia de la entidad.

**Tabla 15**  
*Nivel de la dimensión confianza*

| Calificación | Rango |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------|-------|------------|------------|
|              | Desde | Hasta |            |            |
| Bajo         | 2     | 4     | 219        | 57.0%      |
| Regular      | 5     | 8     | 151        | 39.3%      |
| Alto         | 9     | 10    | 14         | 3.6%       |
| Total        |       |       | 384        | 100.0%     |

**Figura 9**  
*Nivel de la dimensión confianza*

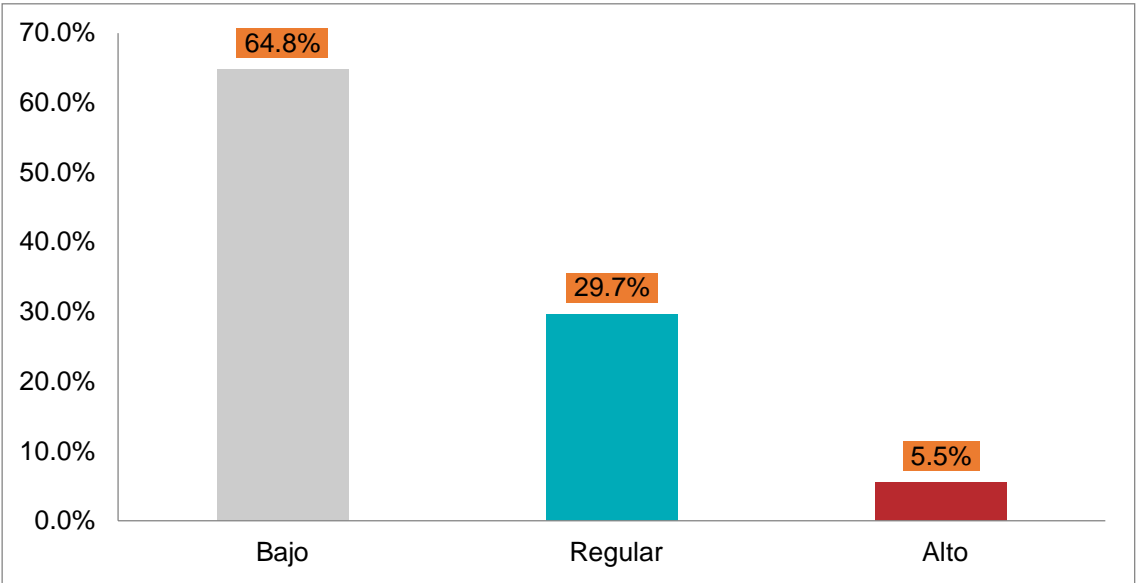


Según la tabla 16 y figura 10 se aprecia que la dimensión expectativa fue de nivel mayoritariamente bajo en un 64.8%, seguido en un nivel regular en un 29.7% y eficiente en un 5.5%, debido a que, los usuarios consideraron que la atención que reciben no es personalizada y muy pocas veces cumplen con lo que esperan de sus servicios. Este desfase en las expectativas podría también ser el resultado de una comunicación deficiente entre la entidad y los ciudadanos, donde los mensajes sobre lo que se puede esperar de los servicios municipales no son claros o son mal interpretados.

**Tabla 16**  
*Nivel de la dimensión expectativa*

| Calificación | Rango |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------|-------|------------|------------|
|              | Desde | Hasta |            |            |
| Bajo         | 3     | 7     | 249        | 64.8%      |
| Regular      | 8     | 12    | 114        | 29.7%      |
| Alto         | 13    | 15    | 21         | 5.5%       |
| Total        |       |       | 384        | 100.0%     |

**Figura 10**  
*Nivel de la dimensión expectativa*



## 4.1.2. Resultados inferenciales

### 4.1.2.1. Resultados en función a los objetivos

#### 4.1.2.1.1. En relación al objetivo general

La evidencia empírica respalda la presencia de una relación directa y significativa entre las variables trámites documentarios y satisfacción del usuario, lo cual se manifiesta en el nivel de significancia, el cual se ubica por debajo del umbral del 5%, además, esta baja significancia indica una relación substancialmente directa y en un nivel considerable, corroborada por el coeficiente de 0.675. Los investigados consideran que mientras, los trámites documentarios son deficientes, es decir hay largos tiempos de espera, falta de claridad en los procedimientos y sistemas desfasados, ello llega a perjudicar a la satisfacción de los usuarios en el municipio mencionado.

**Tabla 17**

*Correlación entre las variables tramite documentario y satisfacción del usuario*

|                 |                      | Satisfacción del usuario |        |
|-----------------|----------------------|--------------------------|--------|
|                 |                      | Correlación              | ,675** |
| Rho de Spearman | Trámite documentario | P valor                  | 0.000  |
|                 |                      | N                        | 384    |

#### 4.1.2.1.2. En relación al objetivo específico 1

La evidencia empírica respalda la presencia de una relación directa y significativa entre la dimensión procedimientos y requisitos y satisfacción del usuario, lo cual se manifiesta en el nivel de significancia, el cual se ubica por debajo del umbral del 5%, además, esta baja significancia indica una relación substancialmente directa y en un nivel considerable, corroborada por el coeficiente de 0.624. Los investigados

consideran que mientras, haya deficiencias en los procedimientos y requisitos necesarios para los trámites en el municipio, es decir son complicados o poco entendibles, y los requisitos mal definidos y excesivos, se verá perjudicada la experiencia del usuario y la percepción de la entidad, habiendo dificultades y frustraciones en el proceso de hacer sus trámites.

**Tabla 18**

*Correlación entre la dimensión procedimientos y requisitos y la variable satisfacción del usuario*

|                 |                             |             | Satisfacción del usuario |
|-----------------|-----------------------------|-------------|--------------------------|
|                 |                             | Correlación | ,624**                   |
| Rho de Spearman | Procedimientos y requisitos | P valor     | 0.000                    |
|                 |                             | N           | 384                      |

**4.1.2.1.3. En relación al objetivo específico 2**

La evidencia empírica respalda la presencia de una relación directa y significativa entre la dimensión tiempo de respuesta y satisfacción del usuario, lo cual se manifiesta en el nivel de significancia, el cual se ubica por debajo del umbral del 5%, además, esta baja significancia indica una relación substancialmente directa y en un nivel considerable, corroborada por el coeficiente de 0.612. Los investigadores consideran que mientras, el tiempo de respuesta sea deficiente o prolongado en los trámites, menor será la satisfacción de los usuarios de la municipalidad, ya que esta situación les genera malestar y frustración, viéndose afectada también la percepción del servicio percibido.

**Tabla 19**

*Correlación entre la dimensión tiempo de respuesta y la variable satisfacción del usuario*

|                 |                     | Satisfacción del usuario |        |
|-----------------|---------------------|--------------------------|--------|
|                 |                     | Correlación              | ,612** |
| Rho de Spearman | Tiempo de respuesta | P valor                  | 0.000  |
|                 |                     | N                        | 384    |

#### **4.1.2.1.4. En relación al objetivo específico 3**

La evidencia empírica respalda la presencia de una relación directa y significativa entre la dimensión atención al usuario y satisfacción del usuario, lo cual se manifiesta en el nivel de significancia, el cual se ubica por debajo del umbral del 5%, además, esta baja significancia indica una relación substancialmente directa y en un nivel considerable, corroborada por el coeficiente de 0.656. Los investigados consideran que si, la atención al usuario es deficiente, es decir, si los procedimientos y requisitos del sistema no cumplen con los estándares esperados, llegando a tener una experiencia negativa, la satisfacción del usuario será menor.



**Tabla 20**

*Correlación entre la dimensión atención al usuario y la variable satisfacción del usuario*

|                 |                     | Satisfacción del usuario |        |
|-----------------|---------------------|--------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Atención al usuario | Correlación              | ,656** |
|                 |                     | P valor                  | 0.000  |
|                 |                     | N                        | 384    |

## 4.2. Propuesta de valor

### Nombre de la actividad:

Propuesta sobre el trámite documentario para mejorar la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023

### Lugar:

Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023

### Participantes:

60 trabajadores

### Fundamentación

En el contexto de una creciente interconexión global y un avance tecnológico constante, se vuelve indispensable que la gestión pública se adapte para responder a las cada vez más elevadas expectativas y requisitos de la población. En este sentido, la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho emerge como un actor clave con una posición estratégica para liderar transformaciones sustanciales en sus operaciones administrativas, con especial énfasis en la optimización del manejo de documentos. Esta situación brinda una ventana de oportunidad sin igual para abordar estos desafíos a través de una revisión integral que no solo perfeccione los

procedimientos internos, sino que también eleve la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos, generando así un impacto positivo y significativo en la comunidad local.

Es fundamental mejorar y modernizar los sistemas de gestión documental para mejorar el acceso, asegurar la transparencia y aumentar la eficiencia en la prestación de servicios por parte de la municipalidad. La propuesta implica analizar las capacidades existentes, identificar los desafíos actuales y desarrollar enfoques innovadores que optimicen el proceso de manejo de documentos en la institución municipal. Este esfuerzo está dirigido no solo a satisfacer las necesidades de los residentes, sino también a promover una gestión pública más ágil, creativa y centrada en el bienestar de la comunidad. Para lograr este objetivo, es necesario implementar estrategias que mejoren la accesibilidad, simplifiquen los procedimientos administrativos y promuevan una mayor eficiencia en la entrega de servicios municipales, fortaleciendo así la relación entre la municipalidad y los ciudadanos.

La presente propuesta de valor plantea realizar un diagnóstico del trámite documentario en la entidad municipal y su relación en la satisfacción de los usuarios que acuden a realizar gestiones administrativas, para ello, se analizarán aspectos como los procedimientos de recepción, registro, seguimiento y distribución de documentos, así como los canales de atención disponibles. Asimismo, se evaluará la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención, tiempos de espera y respuesta, instalaciones, entre otros factores relevantes. La información recolectada mediante encuestas y observación directa, permitió identificar los principales cuellos de botella y oportunidades de mejora en el trámite documentario,

a fin de formular recomendaciones orientadas a optimizar procesos, simplificar procedimientos y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.

### **Objetivo general**

Mejorar la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

### **Objetivos específicos**

- Mejorar la comprensión y claridad de los procedimientos del trámite documentario en el personal encargado de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.
- Establecer canales de comunicación efectivos que permitan una atención personalizada y ágil a los usuarios, brindando respuestas claras y oportunas a sus consultas y dudas en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.
- Mejorar la capacidad del personal para gestionar eficazmente las quejas y preocupaciones de los usuarios, brindando respuestas satisfactorias y soluciones efectivas a sus problemas en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

## Desarrollo de la propuesta

### CAPACITACIÓN Nº 1

#### Capacitación en procedimientos y requisitos para trámites municipales

**1.-Dirigido a:** Trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

**2.-Contenido temático:** Clarificación de los procedimientos y requisitos para los trámites municipales, explicación detallada de los pasos a seguir, documentación requerida y tiempos de respuesta.

**3.-Capacitador:** Especialista en gestión administrativa y atención al cliente.

**4.-Tiempo:** 02 Días (8 horas en total).

(Tentativo)

Fecha: ..... /..... /.....

#### DESARROLLO DEL APRENDIZAJE:

| Objetivo   | Actividades  | Recursos   | Tiempo  |
|--|--|--|---------|
| Mejorar la comprensión y claridad de los procedimientos del trámite documentario en el personal encargado de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho. | <ul style="list-style-type: none"><li>- Sesiones de formación teórica sobre los procedimientos y requisitos específicos para cada tipo de trámite.</li><li>- Ejercicios prácticos de simulación de atención al cliente para aplicar los conocimientos adquiridos.</li><li>- Sesiones de retroalimentación y discusión de casos</li></ul> | Material didáctico (presentaciones, manuales), sala de capacitación, computadoras y proyector. | 2 días. |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | reales para abordar dudas y situaciones complejas. |  |  |
|--|--|--|--|

## CAPACITACIÓN Nº 2

### Implementación de canales de atención personalizada

**1.-Dirigido a:** Trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho

**2.-Contenido temático:** Desarrollo e implementación de canales de atención personalizada, incluyendo atención telefónica, correo electrónico y redes sociales.

**3.-Capacitador:** Especialista en comunicación y servicio al cliente.

**4.-Tiempo:** 1 Semana.

(Tentativo)

Fecha: ..... /..... /.....

#### DESARROLLO DEL APRENDIZAJE:

| Objetivo   | Actividades  | Recursos  | Tiempo    |
|--|--|---|-----------|
| Establecer canales de comunicación efectivos que permitan una atención personalizada y ágil a los usuarios, brindando respuestas claras y oportunas a sus consultas y dudas en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho. | <ul style="list-style-type: none"><li>- Diseño de protocolos de atención para cada canal de comunicación.</li><li>- Capacitación del personal en el uso adecuado de los canales de atención y en la gestión eficiente de consultas y reclamos.</li><li>- Implementación de sistemas de seguimiento y respuesta rápida a las solicitudes de los usuarios.</li></ul> | Equipos de comunicación (teléfono, computadoras), software de gestión de correos electrónicos y redes sociales. | 1 Semana. |

## CAPACITACIÓN N° 3

### Capacitación en Resolución de Quejas y Preocupaciones

**1.-Dirigido a:** Trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho

**2.-Contenido temático:** Técnicas de escucha activa, manejo de situaciones conflictivas, resolución efectiva de quejas y preocupaciones.

**3.-Capacitador:** Psicólogo especializado en atención al cliente y resolución de conflictos.

**4.-Tiempo:** 02 Días (8 horas en total).

(Tentativo)

Fecha: ..... / ..... / .....

#### DESARROLLO DEL APRENDIZAJE:

| Objetivo  | Actividades  | Recursos  | Tiempo  |
|---|--|---|---------|
| Mejorar la capacidad personal para gestionar eficazmente las quejas y preocupaciones de los usuarios, brindando respuestas satisfactorias y soluciones efectivas a sus problemas en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho. | <ul style="list-style-type: none"><li>- Sesiones de entrenamiento en habilidades de comunicación empática y resolución de problemas.</li><li>- Role-playing y simulaciones de situaciones de atención al cliente con quejas y preocupaciones.</li><li>- Análisis de casos reales y discusión de estrategias de resolución.</li></ul> | Material didáctico (casos de estudio, guías de resolución de conflictos), sala de capacitación. | 2 días. |

## **CAPÍTULO V. DISCUSIÓN**

Este segmento destaca una diferencia notable entre los resultados obtenidos en este análisis y los mencionados por otros estudiosos en la materia. Por lo tanto, en lo que respecta al objetivo principal, se estableció que existe una conexión considerable entre el proceso de trámite documentario y el grado de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho. Esta relación significativa subraya la importancia de la eficiencia en la gestión de documentos como un factor clave que influye directamente en la percepción y contentamiento de los ciudadanos con los servicios ofrecidos por la municipalidad, destacando el impacto directo que tienen las prácticas administrativas en la experiencia global del usuario, por tanto, una gestión documental eficiente implica no solo la rapidez en el procesamiento de documentos, sino también la precisión en la tramitación y la disponibilidad de información clara y actualizada para los usuarios, por ende, cuando los procedimientos documentarios son ágiles y transparentes, los usuarios experimentan una sensación de confianza y satisfacción, lo que contribuye a fortalecer su relación con la institución y a fomentar una percepción positiva de la misma en la comunidad. Esto se relacionó con lo encontrado por Wang et al. (2019) quien propuso que los trámites burocráticos están significativamente relacionados con la satisfacción de los ciudadanos con un p.valor de 0.000. En este sentido, como resaltó Moteki (2023) la gestión de las oficinas ha logrado mantener un estándar excepcional en el cumplimiento de sus funciones, generando una experiencia positiva para los usuarios y fomentando una relación de confianza y satisfacción continua con los servicios ofrecidos.

Teóricamente se respalda bajo lo indicado por Muñoz y Saltos (2022) la mejora en el trámite documentario puede conducir a una mayor eficiencia operativa, por ende,



según Vargas y Escudero (2021) un flujo de documentos más eficiente y bien estructurado puede acelerar los procesos, previniendo demoras innecesarias en la toma de decisiones y en la entrega de servicios. Por consiguiente, una gestión documental adecuada se convierte en un pilar fundamental para garantizar el bienestar de los ciudadanos al asegurar la seguridad y confidencialidad de la información personal y delicada. Al proteger la privacidad de los datos y asegurar su manipulación adecuada, la municipalidad puede salvaguardar los derechos y la intimidad de los ciudadanos, promoviendo así un entorno seguro y protegido para toda la comunidad. En este contexto, es crucial implementar medidas que agilicen y organicen los flujos documentales, reforzando así la protección de los datos y la confianza de los ciudadanos en la gestión administrativa.

En coherencia con el primer objetivo específico se estableció que los procedimientos y requisitos se relacionaron significativamente la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, por lo tanto, una experiencia satisfactoria en un trámite específico puede influir en la percepción general del usuario sobre la Municipalidad y su disposición a continuar interactuando con ella en el futuro. Esto se relacionó con lo encontrado por Aguilar (2022), quien expuso que, las variables se asociaron presentando una significancia mayor a 0.05, por ende, es crucial identificar con mayor precisión los elementos que inciden en la percepción de los usuarios, respecto a la gestión de documentos, lo cual permitirá la implementación de estrategias más efectivas para mejorar la calidad prestada a los usuarios.

Teóricamente se relaciona con lo señalado por Salas (2022) un sistema de gestión documental optimizado facilita una recuperación de información más ágil y exacta,

lo que mejora significativamente la habilidad de las entidades para atender las peticiones de información por parte de los ciudadanos y asegurar la claridad en sus actividades. Esta mejora en el acceso y manejo de documentos contribuye no solo a una mayor eficiencia institucional, sino que también refuerza la confianza pública en las operaciones de la institución, subrayando el compromiso con la transparencia y la responsabilidad ante la sociedad. Así, el perfeccionamiento en la gestión de documentos no solo mejora la experiencia del usuario al simplificar los procedimientos y asegurar una atención más ágil, sino que también influye de manera notable en la eficacia y transparencia global de la institución, fomentando una gestión administrativa más competente y digna de confianza. Este enfoque no solo beneficia a los usuarios al proporcionarles un servicio más eficiente, sino que también fortalece la imagen y la credibilidad de la institución ante la comunidad y sus partes interesadas. La implementación de prácticas de gestión documental más eficientes no solo mejora la experiencia del usuario al simplificar los procedimientos y garantizar una atención más rápida, sino que también tiene un impacto positivo en la productividad y la transparencia de la institución en su totalidad, lo que contribuye a una administración más efectiva y confiable.

De acuerdo con el segundo objetivo específico, identifiqué que, el tiempo de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, por lo tanto, cuando los usuarios reciben respuestas rápidas y oportunas a sus solicitudes, consultas o quejas, experimentan una sensación de valoración y respeto por parte de la Municipalidad, dado que, puede influir directamente en su percepción general sobre la calidad del servicio recibido y su disposición a continuar interactuando con la institución en el futuro. Esto se relacionó con lo encontrado por Romero (2020) quien planteó que,

la gestión documental presentó un impacto en la satisfacción de los usuarios con un p.valor de 0.000 y un Rho de 0.785, en este sentido, un enfoque más eficiente en la gestión documental podría tener un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios, mejorando así la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad en cuestión.

Teóricamente se relaciona con lo planteado por Hammerschmid et al. (2023) quien considera crucial implementar prácticas que agilicen la tramitación, aseguren la precisión y seguridad de los documentos, y mejoren la accesibilidad a la información por parte de los usuarios. Por lo tanto, es fundamental que las autoridades municipales inviertan recursos y esfuerzos en implementar medidas concretas para mejorar continuamente la gestión documental y garantizar una experiencia positiva para los ciudadanos.

En coherencia con el tercer objetivo específico, se determinó que la atención al usuario se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, en consecuencia, una atención deficiente o poco receptiva genera frustración, desconfianza y descontento entre los usuarios, lo que afecta negativamente su percepción sobre la Municipalidad y su disposición a interactuar con ella en el futuro. Esto se relacionó con lo encontrado por Muñoz (2020) quien expuso que la gestión de documentos tuvo un impactos sobre la satisfacción que experimentaron los usuarios con un p.valor de 0.000 y un r de 0.7111, además, teóricamente como señaló Wang et al. (2019) utilizar estrategias de comunicación adecuadas, que ayuden a moldear las expectativas de los ciudadanos, y mejorar las experiencias de los ciudadanos en los procesos

administrativos son prácticas importantes que podrían aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

Efectivamente, es esencial implementar medidas concretas y estrategias efectivas que aborden tanto la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos como la organización y fluidez en el manejo de la documentación administrativa, con el fin de fortalecer la confianza y mejorar la experiencia de los usuarios en sus interacciones con la institución. La atención al usuario y la gestión documental representan pilares clave para construir una relación sólida y directa entre la municipalidad y la comunidad a la que sirve, contribuyendo así a un funcionamiento más eficaz e igualmente transparente de la administración local.

## CONCLUSIONES

En relación al objetivo general de determinar la relación entre el trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023, se confirmó la hipótesis general. Los análisis demostraron una relación directa y significativa, con un coeficiente de correlación de 0.675 ( $p < 0.05$ ). Esto responde afirmativamente a la pregunta de investigación general, destacando cómo los trámites documentarios se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios.

En relación al primer objetivo específico, que es determinar la relación entre los procedimientos y requisitos y la satisfacción del usuario, se confirmó la hipótesis específica 1. La investigación mostró una relación directa y significativa, con un coeficiente de correlación de 0.624 ( $p < 0.05$ ). Este resultado responde directamente a la pregunta específica 1, evidenciando que la claridad y eficiencia de los procedimientos y requisitos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario.

En relación al segundo objetivo específico, que consiste en determinar la relación entre el tiempo de respuesta y la satisfacción del usuario, se confirmó la hipótesis específica 2. Los datos revelaron una relación directa y significativa, con un coeficiente de correlación de 0.612 ( $p < 0.05$ ). Este hallazgo responde adecuadamente a la pregunta específica 2, subrayando que un tiempo de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario.

En relación al tercer objetivo específico, que busca determinar la relación entre la atención al usuario y la satisfacción del usuario, la hipótesis específica 3 fue

confirmada. Se encontró una relación directa y significativa, con un coeficiente de correlación de 0.656 ( $p < 0.05$ ). Este resultado ofrece una respuesta clara a la pregunta específica, demostrando que una atención al usuario eficiente se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario.

## **RECOMENDACIONES**

A las autoridades municipales se les insta a capacitar al personal en habilidades de comunicación efectiva, empatía y resolución de problemas, así como establecer procesos claros y eficientes para la gestión de consultas y quejas; además, es fundamental establecer canales de comunicación que permitan a los usuarios acceder fácilmente a la atención personalizada, ya sea a través de líneas telefónicas, correos electrónicos o plataformas en línea.

A las autoridades municipales se les sugiere implementar sistemas y procesos que agilicen el manejo de documentos, reduzcan los errores y garanticen la transparencia y la claridad en los procedimientos, lo cual podría incluir la digitalización de trámites, la automatización de procesos y la capacitación del personal en técnicas de gestión documental eficientes. Además, es fundamental establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para monitorear continuamente el desempeño de los procesos documentales y realizar ajustes según sea necesario.

A las autoridades municipales se les recomienda revisar y simplificar los procedimientos administrativos, proporcionar guías claras y detalladas para los usuarios, y ofrecer capacitación al personal para garantizar una orientación adecuada, además, es fundamental establecer canales efectivos de comunicación que permitan a los usuarios acceder fácilmente a la información y recibir asistencia personalizada en caso de necesidad.

A las autoridades municipales se les orienta establecer protocolos claros y eficientes para la gestión de solicitudes, así como capacitar al personal en técnicas de comunicación efectivas y gestión del tiempo, además, es fundamental utilizar tecnologías y herramientas que permitan monitorear y gestionar de manera

eficiente las solicitudes de los ciudadanos, garantizando una atención rápida y oportuna, donde, al mejorar el tiempo de respuesta, la Municipalidad puede aumentar la satisfacción y la confianza de los usuarios en los servicios que ofrece.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguilar, D. (2022). *Gestión del trámite documentario y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022*. [Tesis de Maestría] Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96703>
- Alam, J., & Islam, M. (2023). Impact of service quality on user satisfaction in public university libraries of Bangladesh using structural equation modeling. *Performance Measurement and Metric*, 24(1), 1-11. DOI:10.1108/PMM-06-2021-0033
- Amanullah, M., Hasan, H., & Hafez, M. (2021). The impact of service quality on user satisfaction: a case study of selected public libraries in bangladesh. *EPRA International Journal of Multidisciplinary*, 7(1), 1-11. DOI:10.36713/epra6218
- Baimyrzaeva, M. (2018). Beginners' guide for applied research process: what is it, and why and how to do it? [Guía para principiantes para el proceso de investigación aplicada: ¿qué es y por qué y cómo hacerlo?]. *Occasional paper*(4). <https://www.ucentralasia.org/Content/Downloads/UCA-IPPA-OP4-Beginners%20Guide%20for%20Applied%20Research%20Process-Eng.pdf>
- Barnes, V., & Newton, L. (2022). Corporate identity, company law and currency: a survey of community images on English bank notes. *Management & Organizational History*, 17(1). <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/17449359.2022.2078371>
- Bravo, E., & Escudero, R. (2019). Process Management and Its Influence in the Document Administration of a Construction Company. *17th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology*,

- 1(1), 1-11. [https://laccei.org/LACCEI2019-MontegoBay/full\\_papers/FP123.pdf](https://laccei.org/LACCEI2019-MontegoBay/full_papers/FP123.pdf)
- Chang, L., & Wu, S. (2023). The Relationship between Discrepancies in Career Anchors of Information Technology Personnel and Career Satisfaction. *Behav Sci (Basel)*, 13(9), 785-795. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10525288/>
- Charry, J., & Leiva, E. (2021). Calidad de atención en ciudadanos de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima. *Gobierno y Gestión Pública*, 8(10), 84 - 99. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/195>
- Chávez, S., & Revollo, T. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA, 2018. *Revista de investigación valor agregado*, 5(1), 22-39. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279)
- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., Yang, J., & Cong, H. (2020). Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic. *Healthcare*, 8(3), 1-11. <https://www.mdpi.com/2227-9032/8/3/200>
- Day, R., Kuo, F., & Huang, Y. (2021). Influence of self-efficacy on execution discrepancy and decision performance. *Information & Management*, 58(5), 1-12. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378720621000446>
- Desmar, A., Hamid, S., Othman, M., & Zolait, A. (2022). A user satisfaction model for mobile government services: a literature review. *PeerJ Comput. Sci.*, 1(1), 1-20. <https://peerj.com/articles/cs-1074.pdf>

- Díaz, A., & Pérez, A. (2020). La gestión documental en función de la gobernanza de la información. El caso de la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas. *Sapientiae*, 6(7), 70-85. DOI:10.37293/sapientiae61.07
- Dragomyretska, N., Palagnyuk, Y., Andriyash, V., Matvieienko, I., & Samofalov, D. (2022). The Introduction of Modern Technologies in Public Administration in the Context of Globalization. *IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security*, 2(2), 334-340.
- Fiala, Z., & Sovova, O. (2019). Theory of public administration management – a retrospective view. *Conference: 3rd International Scientific Conference on Economics and Management*, 1(1), 1-12. DOI:10.31410/EMAN.2019.141
- Guillen, M. (2023). Satisfacción ciudadana con trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana de Transformación digital*, 3(3), 1-12. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/download/178/92>.
- Hammerschmid, G., Palaric, E., Rackwitz, M., & Wegrich, K. (2023). A shift in paradigm? Collaborative public administration in the context of national digitalization strategies. *Governance*, 1(1), 1-12. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/gove.12778>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). McGraw Hill.
- Hofmann, Y., & Strobel, M. (2020). Transparency goes a long way: information transparency and its effect on job satisfaction and turnover intentions of the professoriate. *Journal of Business Economics*, 90(1), 713-732. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11573-020-00984-0>

- Hu, C., Cao, R., Huang, J., & Wei, Y. (2022). The Effect of Self-Discrepancy on Online Behavior: A Literature Review. *Front Psychol.*, 13, 1-12.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9087717/>
- Ike, N., & Chinedu, E. (2023). The Ref The Reference Ser ence Services and Users' Satisfaction in T vices and Users' Satisfaction in Tertiary. *Library Philosophy and Practice*, 7(1), 1-31.  
<https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=15025&context=libphilprac>
- Koskela, L., Tezel, A., & Patel, B. (2019). Theory of Quality Management: Its Origins and History. *Conference: 27th Annual Conference of the International Group for Lean Construction*.  
[https://www.researchgate.net/publication/334416519\\_Theory\\_of\\_Quality\\_Management\\_Its\\_Origins\\_and\\_History](https://www.researchgate.net/publication/334416519_Theory_of_Quality_Management_Its_Origins_and_History)
- Lamsal, B., & Gupta, K. (2022). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review*, 6(1), 78-89.  
<https://journal.iapa.or.id/pgr/article/view/470>
- Ledesma, A. (2023). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Estudios del Desarrollo Social*, 10(2), 1-12. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322022000300014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000300014)
- Mamani, B., Mamani, J., & Lanchipa, E. (2019). Optimización del proceso de gestión Documentaria con un sistema web basado en el framework EXT JS, para el Gobierno Regional de Tacna, 2017. *Ingeniería investiga*, 1(1), 107-123.  
<https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/ingenieria/article/download/127/112/472>.

- Mosimanegape, P., Jaiyeoba, O., Iwu, C., & Mahama, C. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *WEAS Trasation on business economics*, 579-593.
- Moteki, Y. (2023). User satisfaction with Tokyo Metropolitan Government ward office counter services. *Frontiers in Built Environment*, 9(1), 1-12.  
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fbuil.2023.1116966/full>
- Muda, I., & Afrina, E. (2019). Influence of human resources to the effect of system quality and information quality on the user satisfaction of accrual-based accounting system. *Contaduría y administración*, 64(2), 1-12.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422019000300010](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422019000300010)
- Muñoz, L. (2020). *Trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de ciudad Eten, Chiclayo*. [Tesis de Maestría] Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62022>
- Muñoz, Y., & Saltos, L. (2022). Procesos de gestión documental y organización de archivos desde las nuevastendencias tecnológicas: caso Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES. *Polo del conocimiento*, 7(6), 2114-2131.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9042574.pdf>.
- Nurung, J., Tamsah, H., & Azis, M. (2020). The effect of leadership on public service quality. *OP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 470, 1-7.  
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/473/1/012070/pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

- Plesner, U., Justesen, L., & Glerup, C. (2018). The Transformation of Work in Digitized Public Sector. *Journal of Organizational Change Management*, 31(1), 1176-1190. [https://research-api.cbs.dk/ws/portalfiles/portal/57756511/ursula\\_plesner\\_et\\_al\\_the\\_transformation\\_of\\_work\\_acceptedmanuscript.pdf](https://research-api.cbs.dk/ws/portalfiles/portal/57756511/ursula_plesner_et_al_the_transformation_of_work_acceptedmanuscript.pdf)
- Puican, V. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4707-4719. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/651>
- Reyes, A. (2022). Modelo de aceptación de la intención de uso del Sistema de Gestión Documental. *YACHAQ*, 5(2), 57-67. <https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/297>
- Rivero, P., Rivero, R., & Rivero, M. (2020). Simplificación administrativa y percepción de la calidad de servicios de la Unidad de Grados y Títulos en egresados. *Gaceta Científica*, 7(4), 151-157. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1198>
- Rodríguez, C., Breña, J., & Esenarro, D. (2021). *Las variables. En la metodología de la investigación científica*. 3Ciencias. <https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2021/10/Las-Variables.pdf>
- Romero, E. (2020). *Sistema de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios en el área de impuesto predial de la Municipalidad Distrital de San Sebastián - 2019*. [Tesis de Doctorado] Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/44175>
- Salas, C. (2022). Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Revista científica de sistemas e*

- informática*, 2(1), 1-7.  
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/535/5353228003/5353228003.pdf>
- Schafer, j. (2018). A systematic review of the public administration literature to identify how to increase public engagement and participation with local governance. *J Public Affairs*, 1(1), 1-11.  
<https://www.oidp.net/docs/repo/doc579.pdf>
- Shen, W., Shi, Y., Fan, L., Huang, L., & Gao, J. (2021). Influencing Factors of Public Satisfaction with COVID-19 Prevention Services Based on Structural Equation Modeling (SEM): A Study of Nanjing, China. *Int J Environ Res Public Health*, 18(24), 1-12.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8704536/>
- Stroińska, E. (2020). New Public Management as a Tool for Changes in Public Administration. *Sciendo*, 12(4), 1-28.  
<https://intapi.sciendo.com/pdf/10.2478/joim-2020-0048>
- Tagaki, Y., Hashimoto, N., Masuda a, H., & Miyoshi, H. (2023). Transformer-based personalized attention mechanism for medical images with clinical records. *Journal of Pathology Informatics*, 14, 1-14.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2153353922007854>
- Torano, J. (2023). Instrumentación de investigación cuantitativa para educadores. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.21153.28004>
- Trætteberg, H., & Fladmoe, A. (2020). Quality Differences of Public, For-Profit and Nonprofit Providers in Scandinavian Welfare? User Satisfaction in Kindergartens. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 31, 153–167.  
<https://link.springer.com/article/10.1007/s11266-019-00169-6>

- Tumiwa, R., Mamuaya, K., & Kawatu, F. (2018). Analysis of Service Quality and Public Satisfaction on Local Government Agencies in Manado City. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)* , 7(6), 16-28. [https://www.ijbmi.org/papers/Vol\(7\)6/Version-1/C0706011628.pdf](https://www.ijbmi.org/papers/Vol(7)6/Version-1/C0706011628.pdf)
- Vargas, R., & Escudero, F. (2021). Atención de trámite durante la pandemia de la covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13713-13729. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1352>
- Vidalón, H., & Bustamante, I. (2022). Nueva metodología orientada a la gestión documentaria en las organizaciones. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 5519-5537. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3825](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3825)
- Villalobos, R., Vílchez, F., & FLlerena, S. (2021). Atención de trámite durante la pandemia de la covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13713-13729. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1352>
- Wang, F., Jun, K., & Wang, L. (2019). Bureaucratic contacts and their impact on citizen satisfaction with local government agencies: The influence of expectation. *Public Policy and Administration*, 36(1), 1-12. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0952076719840065>



## **ANEXOS**

**Anexo 01. Matriz de consistencia**

| <b>Problemas</b>   | <b>Objetivos</b>   | <b>Variables</b>  | <b>Dimensiones</b>                 | <b>Indicadores</b>  | <b>Escala medición</b> |
|--|--|---|------------------------------------|---|------------------------|
| <p><b>Problema general:</b><br/>¿Cuál es la relación entre el trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p><b>PE1:</b> ¿Cuál es la relación entre los procedimientos y requisitos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación entre el</p> | <p><b>Objetivo general:</b><br/>Determinar la relación entre el trámite documentario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>OE1:</b> Determinar la relación entre los procedimientos y requisitos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023.</p> <p><b>OE2:</b> Determinar la relación entre el</p> | <p>Variable Independiente:<br/>Trámite documentario</p> | <p>Procedimientos y Requisitos</p> | <p>Nivel de claridad en los procedimientos y requisitos (%)</p>         | <p>Ordinal</p>         |
|  |  |   |                                    | <p>Nivel de transparencia en los procedimientos y requisitos (%)</p>    |                        |
|  |  |   | <p>Tiempo de Respuesta</p>         | <p>Nivel de rapidez en la respuesta del trámite (%)</p>                 |                        |
|  |  |   |                                    | <p>Nivel de resolución de los trámites. (%)</p>                         |                        |
|  |  |   |                                    | <p>Nivel de cumplimiento de plazos establecidos en los trámites (%)</p> |                        |
|  |  |   | <p>Atención al Usuario</p>         | <p>Nivel de actitud y disposición del personal (%)</p>                  |                        |
| <p>Nivel de disponibilidad de canales de atención al usuario (%)</p>   |  |   |                                    |   |                        |

|   |   |   |                             |  |  |
|---|---|---|-----------------------------|--|--|
| <p>tiempo de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es la relación entre la atención al usuario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023?</p> | <p>tiempo de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023.</p> <p><b>OE3:</b> Determinar la relación entre la atención al usuario y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho 2023.</p> | <p>Variable dependiente:<br/>Satisfacción del usuario</p> | Calidad funcional percibida | Nivel de solución de quejas a los usuarios (%)       |  |
|   |   |   |                             | Nivel del servicio esperado (%)                      |  |
|   |   |   | Calidad técnica percibida   | Nivel de mejoras en el servicio (%)                  |  |
|   |   |   |                             | Nivel de calidad del servicio (%)                    |  |
|   |   |   | Valor percibido             | Nivel de seguridad percibida del servicio (%)        |  |
|   |   |   |                             | Nivel de precios justos según el valor percibido (%) |  |
|   |   |   |                             | Nivel de solución de problemas (%)                   |  |
|   |   |   | Confianza                   | Nivel de preocupación por el usuario (%)             |  |
|   |   |   |                             | Nivel de acciones que generan confianza (%)          |  |
|   |   |   | Expectativa                 | Nivel del esperado del personal competente (%)       |  |
|   | Nivel de atención personalizada   |   |                             |  |  |

|  |  |  |  |                                      |  |
|--|--|--|--|--------------------------------------|--|
|  |  |  |  | Nivel de percepción del servicio (%) |  |
|--|--|--|--|--------------------------------------|--|

**Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos**  
**Instrumento sobre trámite documentario**

Buen día, estimado participante:

De antemano, se agradece su gentil apoyo rellorando la siguiente encuesta sobre el trámite documentario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

Indicaciones:

Marque con un aspa los enunciados según corresponda a su opinión. Considere la siguiente escala:

|                    |                          |               |             |            |                       |
|--------------------|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| Calificación       | 1                        | 2             | 3           | 4          | 5                     |
| Escala de medición | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| Nº   | Variable: Trámite documentario  | Escala de medición |   |   |   |   |
|--|---|--------------------|---|---|---|---|
| <b>Dimensión: 1. Procedimientos y requisitos</b> |   |                    |   |   |   |   |
| 1  | ¿En qué medida considera que los procedimientos y requisitos para realizar trámites en la Municipalidad son claros?           | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2  | ¿Cuán de acuerdo está con la facilidad de comprensión de los requisitos para sus trámites?                                    | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3  | ¿Hasta qué punto siente que se le proporciona información transparente sobre los procedimientos necesarios para sus trámites? | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión: 2. Tiempo de respuesta</b>         |   |                    |   |   |   |   |
| 4  | ¿En qué medida experimenta una respuesta rápida en los trámites que realiza en la Municipalidad?                              | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5  | ¿Qué tan de acuerdo está con la eficiencia en la resolución de sus trámites en la Municipalidad?                              | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6  | ¿Hasta qué punto se cumplen los plazos establecidos para sus trámites en la Municipalidad?                                    | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión: Atención al usuario</b>            |   |                    |   |   |   |   |

|    |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 7  | ¿En qué medida encuentra que la Municipalidad ofrece una variedad de canales para atender sus necesidades como usuario? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8  | ¿Cuándo el personal lo atiende también le indica que hay otros canales en donde puede hacer sus trámites?               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9  | ¿Hasta qué punto siente que el personal de la Municipalidad está dispuesto a ayudarle cuando lo necesita?               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Qué tan de acuerdo está con la atención que le brinda el personal de la Municipalidad cuando lo atiende?               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Buen día, estimado participante:

De antemano, se agradece su gentil apoyo relleno la siguiente encuesta sobre la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

Indicaciones:

Responda con un aspa los enunciados según corresponda a su opinión. Considere la siguiente escala:

| Calificación       | 1                        | 2             | 3           | 4          | 5                     |
|--------------------|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| Escala de medición | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| Nº  | Variable: Satisfacción del usuario   | Escala de medición |   |   |   |   |
|---|--|--------------------|---|---|---|---|
| <b>Dimensión: Calidad Funcional percibida</b> |  |                    |   |   |   |   |
| 1   | ¿En qué grado siente que sus quejas y preocupaciones como usuario son resueltas por la Municipalidad?                      | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2   | ¿Cuán de acuerdo está con que la Municipalidad ofrece el servicio que usted espera?  | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión: Calidad Técnica Percibida</b>   |  |                    |   |   |   |   |
| 3   | ¿En qué medida percibe mejoras continuas en los servicios que brinda la Municipalidad?                                     | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4   | ¿Cuán satisfecho está con la calidad general de los servicios proporcionados por la Municipalidad?                         | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión: Valor percibido</b>             |  |                    |   |   |   |   |
| 5   | ¿Cuán seguro se siente con respecto a los servicios ofrecidos por la Municipalidad?  | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6   | ¿En qué grado considera que los precios cobrados por la Municipalidad son justos en relación con el valor percibido?       | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7   | ¿Hasta qué punto siente que la Municipalidad resuelve de manera efectiva los problemas que puedan surgir en los servicios? | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión: Confianza</b>                   |  |                    |   |   |   |   |
| 8   | ¿En qué medida cree que la Municipalidad se preocupa por sus necesidades como usuario?                                     | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |

|                               |   |   |   |   |   |   |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| 9                             | ¿Cuán de acuerdo está con las acciones que la Municipalidad realiza para generar confianza entre los usuarios?    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión: Expectativa</b> |   |   |   |   |   |   |
| 10                            | ¿Hasta qué punto sus expectativas se ven reflejadas en el personal competente que lo atiende en la Municipalidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11                            | ¿Cuán satisfecho está con la atención personalizada que recibe de la Municipalidad?                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12                            | ¿En qué medida percibe que la Municipalidad cumple con lo que usted espera de sus servicios?                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



## Anexo 03. Validación de instrumentos

### VALIDACION DE INSTRUMENTOS

#### INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

##### 1. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: EL TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2023.

1.2. Apellidos y nombres del experto: RAMOS REYES, PEDRO JOSÉ

1.3. Grado Académico: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

1.4. Profesión: MEDICO VETERINARIO

1.5. Institución en donde labora: MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS

1.6. Cargo que desempeña: MEDICO VETERINARIO DE LA FAUNA URBANA

1.7. Denominación del Instrumento: Cuestionario sobre trámite documentario.

1.8. Autor del Instrumento: EMILY BERRÍHIA, TEIXEIRA GOMERO, GIANNINA MARIA, ROVEGNO LANDA

##### 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS       | ITEMS   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD        | Los items están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.  |   |   |   |   | X |
| OBJETIVIDAD     | Los items del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.  |   |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD      | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.   |   |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN    | Los items del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X |
| SUFICIENCIA     | Los items del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad  |   |   |   |   | X |
| INTENCIONALIDAD | Los items del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.  |   |   |   |   | X |
| CONSISTENCIA    | La información que se obtendrá mediante los items permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación   |   |   |   |   | X |

|             |  |  |  |  |  |    |
|-------------|--|--|--|--|--|----|
| COHERENCIA  | Los items del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores |  |  |  |  | X  |
| METODOLOGÍA | Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación |  |  |  |  | X  |
| PERTENENCIA | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado                                 |  |  |  |  | X  |
| SUB TOTAL   |  |  |  |  |  | 50 |
| TOTAL       |  |  |  |  |  | 50 |

3. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: Es aplicable

4. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50 puntos



Mg. Pedro José, Ramos Reyes  
DNI N° 41766980

**VALIDACION DE INSTRUMENTOS**

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION**

**1. DATOS GENERALES**

- 1.1. Título de la investigación: EL TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2023.
- 1.2. Apellidos y nombres del experto: LIZANO QUISPE, KEYLA GISELA
- 1.3. Grado Académico: MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA
- 1.4. Profesión: ECONOMISTA
- 1.5. Institución en donde labora: SEGURO SOCIAL DE SALUD DEL PERU (ESSALUD)
- 1.6. Cargo que desempeña: FORMULADOR DE PROYECTOS DE INVERSIÓN
- 1.7. Denominación del Instrumento: Cuestionario sobre trámite documentario.
- 1.8. Autor del Instrumento: EMILY BERIÑHIA, TEIXEIRA GOMERO, GIANNINA MARIA, ROVEGNO LANDA

**2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS       | ITEMS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD        | Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.   |   |   |   |   | X |
| OBJETIVIDAD     | Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD      | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.  |   |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN    | Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación |   |   |   |   | X |
| SUFICIENCIA     | Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad   |   |   |   |   | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.   |   |   |   |   | X |
| CONSISTENCIA    | La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación  |   |   |   |   | X |

|             |  |  |  |  |  |    |
|-------------|--|--|--|--|--|----|
| COHERENCIA  | Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores |  |  |  |  | X  |
| METODOLOGÍA | Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación |  |  |  |  | X  |
| PERTENENCIA | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado                                 |  |  |  |  | X  |
| SUB TOTAL   |  |  |  |  |  | 50 |
| TOTAL       |  |  |  |  |  | 50 |

- 3. OPINIÓN DE LA APLICACION: La encuesta presentada se encuentra formulada correctamente e implementada para medir las variables de la investigación dentro de los márgenes de error permisibles, adicionalmente esta alineada con los objetivos de la investigación.
- 4. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50 puntos

  
 Keyla Gisela Lizano Quispe  
 ECONOMISTA  
 Reg. CEL N° 09615

**VALIDACION DE INSTRUMENTOS**

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION**

**1. DATOS GENERALES**

- 1.1. Título de la investigación: EL TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2023.
- 1.2. Apellidos y nombres del experto: CASTRO ULLILEN, JOSE LUIS
- 1.3. Grado Académico: DOCTOR EN ADMINISTRACION, MAGISTER EN GESTION PUBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
- 1.4. Profesión: ECONOMISTA
- 1.5. Institución en donde labora: GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
- 1.6. Cargo que desempeña: DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL III DE LA SUB GERENCIA DE POLITICAS, SEGUIMIENTO Y EVALUACION
- 1.7. Denominación del Instrumento: Cuestionario sobre trámite documentario.
- 1.8. Autor del Instrumento: EMILY BERIÑHIA, TEIXEIRA GOMERO, GIANNINA MARIA, ROVEGNO LANDA

**2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS       | ITEMS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD        | Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.   |   |   |   |   | X |
| OBJETIVIDAD     | Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD      | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.  |   |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN    | Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación |   |   |   |   | X |
| SUFICIENCIA     | Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad   |   |   |   |   | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.   |   |   |   |   | X |
| CONSISTENCIA    | La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación  |   |   |   |   | X |

|                  |  |  |  |  |  |           |
|------------------|--|--|--|--|--|-----------|
| COHERENCIA       | Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores |  |  |  |  | X         |
| METODOLOGÍA      | Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación |  |  |  |  | X         |
| PERTENENCIA      | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado                                 |  |  |  |  | X         |
| <b>SUB TOTAL</b> |  |  |  |  |  | <b>50</b> |
| <b>TOTAL</b>     |  |  |  |  |  | <b>50</b> |

- 3. OPINIÓN DE LA APLICACION: El instrumento de investigación es acorde con los objetivos planteados y es válido para su aplicación.
- 4. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50 puntos.

  
 Econ. Dr. Jose Luis Castro Ullilen  
 C.E.U N° Reg. 198  
 DNI N° 30792859

## VALIDACION DE INSTRUMENTOS

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

## 1. DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la investigación: EL TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2023.  
 1.2. Apellidos y nombres del experto: RAMOS REYES, PEDRO JOSÉ  
 1.3. Grado Académico: MAGISTER EN GESTION PUBLICA  
 1.4. Profesión: MEDICO VETERINARIO  
 1.5. Institución en donde labora: MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS  
 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario sobre satisfacción del usuario.  
 1.7. Autor del Instrumento: EMILY BERIÑHIA, TEIXEIRA GOMERO  
 GIANNINA MARIA, ROVEGNO LANDA

## 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS       | ITEMS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|-----------------|--|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD        | Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.   |   |   |   |   | X  |
| OBJETIVIDAD     | Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | X  |
| ACTUALIDAD      | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.  |   |   |   |   | X  |
| ORGANIZACIÓN    | Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación |   |   |   |   | X  |
| SUFICIENCIA     | Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad   |   |   |   |   | X  |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.   |   |   |   |   | X  |
| CONSISTENCIA    | La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación  |   |   |   |   | X  |
| COHERENCIA      | Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores   |   |   |   |   | X  |
| METODOLOGÍA     | Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación   |   |   |   |   | X  |
| PERTENENCIA     | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado   |   |   |   |   | X  |
| SUB TOTAL       |  |   |   |   |   | 50 |
| TOTAL           |  |   |   |   |   | 50 |

3. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: Es aplicable

4. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50 puntos



Mg. Pedro José, Ramos Reyes  
 DNI N° 41766980

**VALIDACION DE INSTRUMENTOS**

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION**

**1. DATOS GENERALES**

- 1.1. Título de la investigación: EL TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2023.
- 1.2. Apellidos y nombres del experto: LIZANO QUISPE, KEYLA GISELA
- 1.3. Grado Académico: MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA
- 1.4. Profesión: ECONOMISTA
- 1.5. Institución en donde labora: SEGURO SOCIAL DE SALUD DEL PERU (ESSALUD)
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario sobre satisfacción del usuario.
- 1.7. Autor del Instrumento: EMILY BERIÑHIA, TEIXEIRA GOMERO  
GIANNINA MARIA, ROVEGNO LANDA

**2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS        | ITEMS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|------------------|--|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD         | Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.   |   |   |   |   | X  |
| OBJETIVIDAD      | Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | X  |
| ACTUALIDAD       | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.  |   |   |   |   | X  |
| ORGANIZACIÓN     | Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación |   |   |   |   | X  |
| SUFICIENCIA      | Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad   |   |   |   |   | X  |
| INTENCIONALIDAD  | Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.   |   |   |   |   | X  |
| CONSISTENCIA     | La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación  |   |   |   |   | X  |
| COHERENCIA       | Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores   |   |   |   |   | X  |
| METODOLOGÍA      | Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación   |   |   |   |   | X  |
| PERTENENCIA      | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado   |   |   |   |   | X  |
| <b>SUB TOTAL</b> |  |   |   |   |   | 50 |
| <b>TOTAL</b>     |  |   |   |   |   | 50 |

- 3. OPINIÓN DE LA APLICACION: El instrumento de investigación está acorde con los objetivos planteados y permite la medición de variables e indicadores para el análisis que requiera la investigación.
- 4. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50 puntos

  
 Keyla Gisela Lizano Quispe  
 ECONOMISTA  
 Reg. CEL N° 09615  
 -----  
**FIRMA**

**VALIDACION DE INSTRUMENTOS**

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION**

**1. DATOS GENERALES**

- 1.1. Título de la investigación: EL TRÁMITE DOCUMENTARIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2023.
- 1.2. Apellidos y nombres del experto: CASTRO ULLILEN, JOSE LUIS
- 1.3. Grado Académico: DOCTOR EN ADMINISTRACION, MAGISTER EN GESTION PUBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
- 1.4. Profesión: ECONOMISTA
- 1.5. INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA: GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario sobre satisfacción del usuario.
- 1.7. Autor del Instrumento: EMILY BERIÑHIA, TEIXEIRA GOMERO  
GIANNINA MARIA, ROVEGNO LANDA

**2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS       | ITEMS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD        | Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.   |   |   |   |   | X |
| OBJETIVIDAD     | Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD      | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.  |   |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN    | Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación |   |   |   |   | X |
| SUFICIENCIA     | Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad   |   |   |   |   | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.   |   |   |   |   | X |
| CONSISTENCIA    | La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación  |   |   |   |   | X |

|                  |  |  |  |  |  |           |
|------------------|--|--|--|--|--|-----------|
| COHERENCIA       | Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores |  |  |  |  | X         |
| METODOLOGÍA      | Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación |  |  |  |  | X         |
| PERTENENCIA      | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado                                 |  |  |  |  | X         |
| <b>SUB TOTAL</b> |  |  |  |  |  | <b>50</b> |
| <b>TOTAL</b>     |  |  |  |  |  | <b>50</b> |

- 3. OPINIÓN DE LA APLICACION: Es aplicable
- 4. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50 puntos

  
 Econ. Dr. Jose Luis Castro Ullilen  
 C.C.U N° Reg. 150  
 DNI N° 10792859